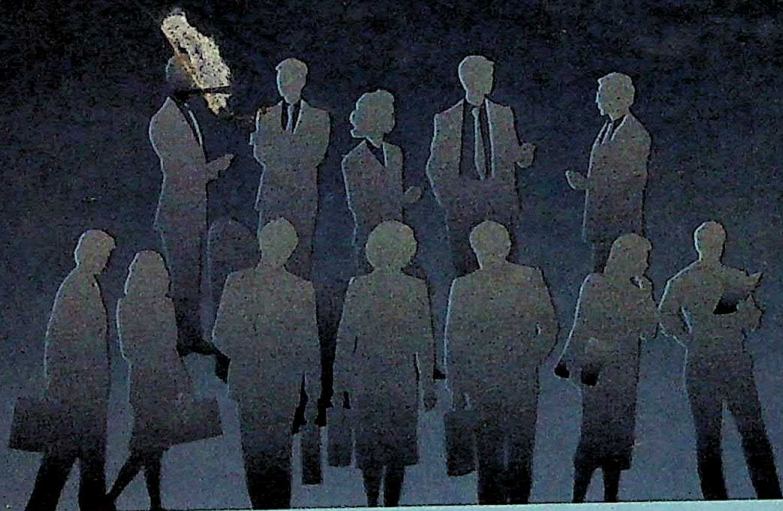


जनसम्पर्क और लोक सेवक



डॉ० योगेन्द्र नारायण, आई.ए.एस.

CC-0. UP State Museum, Hazratganj, Lucknow

यह पुस्तक

आज के समय में जनसम्पर्क एक महत्वपूर्ण कला के रूप में विकसित हो रहा है। मुख्य रूप से यह पुस्तक उनके लिए है, जो नये-नये शासकीय सेवाओं में आये हैं। लेखक ने भारतीय प्रशासनिक सेवा के विभिन्न उच्च एवं महत्वपूर्ण पदों पर तीन दशक से अधिक के अपने अनुभवों से जो निष्कर्ष निकाले हैं, यह पुस्तक उन्हीं का सार-संक्षेप है।

लोक सेवकों को जहाँ प्रशासनिक प्रक्रियाओं और नियमों की जानकारी होनी चाहिए, वहीं यह समझ भी होनी चाहिए कि अपने उच्च अधिकारियों, सह कर्मियों और अधीनस्थों के साथ कैसा व्यवहार किया जाये।

इसके लिए बदलते समय और मानव मनोविज्ञान की समझ जरूरी है। यह जानना जरूरी है कि किस समय सख्त दिखना है और कब सचमुच सख्त होना है। एक अच्छे लोक सेवक में नियमों और कानूनों में बंधे होने के बावजूद भी उदारता का गुण हमेशा मौजूद रहना चाहिए।

असम्पन्न और लोक सेवक

।
।
।

।
।
।

न
गी
र
गों
ओं

जनसम्पर्क और लोक सेवक

न
ती
र
गों
ओं

डॉ. योगेन्द्र नारायण, आई.ए.एस.

प्रथम संस्करण (अंग्रेजी) 1998

प्रथम संस्करण हिन्दी रूपान्तरण 2000

वर्ष 2000

© प्रकाशकाधीन

मूल्य : 150/- मात्र

प्रकाशक :

भारत बुक सेन्टर

17, अशोक मार्ग, लखनऊ।

मुद्रक :

एन्टेक्स प्रिंटेर्स, 10ए, बटलर रोड, डालीबाग, लखनऊ

दूरभाष - 207920, 208624.

भूमिका

यह पुस्तक लोक सेवकों की सहायता के उद्देश्य से लिखी गयी है। एक अच्छे लोक सेवक को न केवल नियमों-उपनियमों और प्रशासनिक प्रक्रियाओं की व्यापक जानकारी होनी चाहिए, बल्कि विभिन्न स्तरों पर अपने समकक्ष, अपने से ऊपर और नीचे काम करने वाले स्त्री-पुरुषों के मनोविज्ञान की गहरी समझ भी होनी चाहिए। उसे जनसाधारण और अलग-अलग व्यक्तियों के स्वभाव से सामंजस्य बिठाने की कला आनी चाहिए, हालांकि यह समय के साथ अनुभव से ही आती है। मानव मनोविज्ञान के साथ-साथ एक अच्छे लोक-सेवक को बदलते समय और काल का बोध भी होना चाहिए। उसे जानना चाहिए की कब सख्त दिखायी पड़ना है और कब सचमुच सख्ती करनी है। कायदे-कानूनों से बंधे होने के बावजूद उसका दृष्टिकोण उदार होना चाहिए।

पाठकों को लग सकता है कि आखिर इस पुस्तक में कुछ नया नहीं है, क्योंकि मानवीय स्वभाव, व्यवहार और अंतर्संबंध सभ्यता के विकास के अभिन्न अंग हैं। इनके चलते जहां एक ओर युद्ध हुए हैं, वहीं दूसरी ओर शांतिकाल की वे परिस्थितियां भी विकसित हुई हैं, जिनमें राज्य और नागरिकों के हित एकाकार हुए हैं।

एक ऐसे काल में जब शासन व्यवस्था निरंकुश नहीं रह गयी है और सत्ता में बैठे लोगों का घोषित उद्देश्य नागरिकों का कल्याण है, जहां लोक सेवक के लिए और भी ज्यादा जरूरी है कि जनता के साथ अपने संबंधों में वह अपने सर्वश्रेष्ठ व्यवहार का प्रदर्शन करे। यही जनसम्पर्क की महत्वपूर्ण कला है।

यह पुस्तक सुझावों के रूप में है, जिनका आधार लेखक के अपने तीन दशकों के अनुभव हैं। किसी भी अन्य कला की तरह यह सुझाव सफलता की गारंटी नहीं दे सकते, लेकिन यह उन लोक सेवकों के लिए यकीनन मददगार साबित होंगे जो जनता के हितैषी होना चाहते हैं और व्यापक पैमाने पर उन लोगों का प्यार और सम्मान पाना चाहते हैं, जिनकी सेवा के लिए वे शासकीय सेवाओं के अंग बने हैं।

डॉ. योगेन्द्र नारायण
आई.ए.एस.

विषय सूची

1. परिचय	1
2. सकारात्मक दृष्टिकोण	6
3. पूर्वाग्रहों को दूर करना	12
4. अपनी शक्ति को पहचानें	14
5. अपने कार्यों की जानकारी लोगों तक पहुँचाना	16
6. मीडिया से सम्बन्ध	19
7. दम्भ या अक्खड़पन नहीं बल्कि विनम्रता	25
8. जनसम्पर्क में सम्प्रेषण (संचार) का महत्त्व	27
9. ईमानदारी और सत्यनिष्ठा का कोई विकल्प नहीं	33
10. शादी ब्याह/वर्षगांठ तथा जन्मदिन	36
11. विवेकाधिकार एवं गोपनीय कोष का उपयोग	39
12. सरकारों में जनसम्पर्क तंत्र	42
13. बोले गये शब्दों का महत्त्व	47
14. हाव-भाव की भाषा का महत्त्व	50
15. लोगों की आलोचना से बचें केवल विचारों का विश्लेषण करें	53
16. बातों को हल्के ढंग से न लें	56
17. निजी स्टाफ तथा जनसम्पर्क	59
18. सार्वजनिक भाषण की कला	64
19. दोमुँही बातों और पाखंड से बचें	66
20. एक स्वच्छ निजी जिन्दगी रखना	69
21. मंत्रियों और राजनैतिक नेताओं से सम्बंध	72
22. नये विचारों के प्रवर्तक और आधुनिक बनें	79
23. कार्य निस्तारण में तत्परता	82
24. व्यवहार में जनसम्पर्क : ग्रेटर नोएडा में औद्योगिक प्राधिकरण की स्थापना	84

विष्णु पर्व

1	विष्णु पर्व	1
2	विष्णु पर्व	2
3	विष्णु पर्व	3
4	विष्णु पर्व	4
5	विष्णु पर्व	5
6	विष्णु पर्व	6
7	विष्णु पर्व	7
8	विष्णु पर्व	8
9	विष्णु पर्व	9
10	विष्णु पर्व	10
11	विष्णु पर्व	11
12	विष्णु पर्व	12
13	विष्णु पर्व	13
14	विष्णु पर्व	14
15	विष्णु पर्व	15
16	विष्णु पर्व	16
17	विष्णु पर्व	17
18	विष्णु पर्व	18
19	विष्णु पर्व	19
20	विष्णु पर्व	20
21	विष्णु पर्व	21
22	विष्णु पर्व	22
23	विष्णु पर्व	23
24	विष्णु पर्व	24
25	विष्णु पर्व	25
26	विष्णु पर्व	26
27	विष्णु पर्व	27
28	विष्णु पर्व	28
29	विष्णु पर्व	29
30	विष्णु पर्व	30
31	विष्णु पर्व	31
32	विष्णु पर्व	32
33	विष्णु पर्व	33
34	विष्णु पर्व	34
35	विष्णु पर्व	35
36	विष्णु पर्व	36
37	विष्णु पर्व	37
38	विष्णु पर्व	38
39	विष्णु पर्व	39
40	विष्णु पर्व	40
41	विष्णु पर्व	41
42	विष्णु पर्व	42
43	विष्णु पर्व	43
44	विष्णु पर्व	44
45	विष्णु पर्व	45
46	विष्णु पर्व	46
47	विष्णु पर्व	47
48	विष्णु पर्व	48
49	विष्णु पर्व	49
50	विष्णु पर्व	50
51	विष्णु पर्व	51
52	विष्णु पर्व	52
53	विष्णु पर्व	53
54	विष्णु पर्व	54
55	विष्णु पर्व	55
56	विष्णु पर्व	56
57	विष्णु पर्व	57
58	विष्णु पर्व	58
59	विष्णु पर्व	59
60	विष्णु पर्व	60
61	विष्णु पर्व	61
62	विष्णु पर्व	62
63	विष्णु पर्व	63
64	विष्णु पर्व	64
65	विष्णु पर्व	65
66	विष्णु पर्व	66
67	विष्णु पर्व	67
68	विष्णु पर्व	68
69	विष्णु पर्व	69
70	विष्णु पर्व	70
71	विष्णु पर्व	71
72	विष्णु पर्व	72
73	विष्णु पर्व	73
74	विष्णु पर्व	74
75	विष्णु पर्व	75
76	विष्णु पर्व	76
77	विष्णु पर्व	77
78	विष्णु पर्व	78
79	विष्णु पर्व	79
80	विष्णु पर्व	80
81	विष्णु पर्व	81
82	विष्णु पर्व	82
83	विष्णु पर्व	83
84	विष्णु पर्व	84
85	विष्णु पर्व	85
86	विष्णु पर्व	86
87	विष्णु पर्व	87
88	विष्णु पर्व	88
89	विष्णु पर्व	89
90	विष्णु पर्व	90
91	विष्णु पर्व	91
92	विष्णु पर्व	92
93	विष्णु पर्व	93
94	विष्णु पर्व	94
95	विष्णु पर्व	95
96	विष्णु पर्व	96
97	विष्णु पर्व	97
98	विष्णु पर्व	98
99	विष्णु पर्व	99
100	विष्णु पर्व	100

परिचय

संसार में सभी रिश्ते अपने आप में महत्वपूर्ण हैं। किसी भी समाज में कुछ रिश्ते तो नैसर्गिक होते हैं, शाश्वत होते हैं और वे सभी के लिये एक जैसे होते हैं। उदाहरण के लिए एक बेटे का अपनी माँ के साथ संबंध, एक भाई का अपनी बहिन के साथ संबंध या पति का अपनी पत्नी के साथ संबंध या अन्य कोई भी पारिवारिक रिश्ता। लेकिन समाज में आपके अपने पद और सामाजिक स्तर के साथ भी अनेक रिश्ते बनते हैं। ये रिश्ते अपने आप में बड़े अनोखे ढंग के होते हैं क्योंकि वह समाज में उन लोगों के साथ बनते हैं जहाँ आप अन्य लोगों के साथ काम करते हैं। इन्हें बहुत स्थायी नहीं कहा जा सकता क्योंकि ये उतने समय तक ही रहते हैं जब तक आप किसी पद विशेष पर सत्तासीन होते हैं। वस्तुस्थिति यह है कि ये रिश्ते आपके पद के साथ अंकुरित होते हैं और उसी के साथ समाप्त हो जाते हैं। व्यक्ति चाहे कितने भी समय के लिये उस पद पर वेतनभोगी रहा हो, इससे कोई फर्क नहीं पड़ता।

आगे बढ़ने से पहले हम 'पद' शब्द को सही मायने में समझ लें। वर्तमान संदर्भ में 'पद' शब्द का अर्थ अपने अन्य उन कार्यों और दायित्वों से अलग और अलावा है, जिन्हें व्यक्ति जीवन में प्राकृतिक रूप से कर रहा है। बात को और स्पष्ट करने के लिए मान लीजिए कि कोई व्यक्ति विवाहित है, उसका एक बेटा है। वह पिता के रूप में कोई भी कार्य करता है तो वे उसके प्राकृतिक कार्य हैं, लेकिन व्यवसाय से यदि वह डाक्टर या सिविल सेवा का प्रशासनिक अधिकारी है, तो बाद वाले कार्य उसके अतिरिक्त कार्य हैं।

अपने जीवन के जो प्राकृतिक रिश्ते हैं, उन रिश्तों का दायरा सीमित होता है। वहाँ आपके कार्यों से सिर्फ आपका परिवार प्रभावित होता है और यहाँ उसका प्रभाव उन रिश्तों से जुड़े सीमित दायरे के लोगों पर और बहुत हुआ तो खासतौर से ग्रामीण परिवेश में आपके गांव विशेष और जाति विशेष को प्रभावित कर सकता है। लेकिन दूसरी तरफ हम जो पद

संभालते हैं, वह हमारे बाह्य संबंधों के साथ जुड़े होते हैं और इसे हम बाह्य संबंधों या जनसंपर्क की श्रेणी में रखते हैं। बाह्य संबंध और जनसंपर्क वाले रिश्तों के स्वरूप पद विशेष के अनुरूप अलग-अलग जगह अलग तरह के होंगे और ये संबंध निम्नलिखित तथ्यों पर आधारित होंगे:-

1. पद पर रह कर आप जिन व्यक्तियों के लाभार्थ कार्य कर रहे हों या दूसरे शब्दों में प्रभावित होने वाले लोग;
2. पद के दायित्वों का स्वरूप;
3. बाह्य वातावरण;
4. उस संगठन का आन्तरिक वातावरण, जहाँ आप पद विशेष पर काम कर रहे हैं- वह सरकारी हो या गैर सरकारी;
5. उस संगठन विशेष के कार्य और दायित्वों का स्वरूप, जिसमें वह पद प्रतिष्ठित है।

किसी साधारण डाक्टर का उदाहरण लें। उसके लाभार्थी वे आम लोग हैं जो बीमार हैं, या किन्हीं स्वास्थ्य समस्याओं से पीड़ित हैं। यह उसके अतिरिक्त कार्य का स्वरूप है कि वह अपने उपभोक्ताओं को सही ढंग का प्रभावशाली इलाज, सही दवाएँ तथा उपचार दे।

उसका कार्य एक व्यावसायिक पेशा है। जहाँ तक बाह्य वातावरण का संबंध है, वह ग्रामीण क्षेत्र में कार्य करे अथवा शहरी परिवेश में, उसका व्यवहार, बात करने का तरीका, भाषा, समझाने की शैली आदि वैसे ही होंगे, जिस वातावरण में वह काम कर रहा है। यानि उसकी शैली बाह्य वातावरण से प्रभावित होगी। उसके लिये सबसे अहम् बात यह होगी कि उसके मरीज उसके पास आकर अपने को सहज महसूस करें। हालाँकि यह सब इस बात पर भी काफी निर्भर करता है कि वे किस परिवेश या माहौल विशेष से आ रहे हैं।

शहर में कोई दंत चिकित्सक है, अपने जनसंपर्क को साधने के लिये हो सकता है कि अपने मरीजों को वातानुकूलित प्रतीक्षा कक्ष की सुविधा देना आवश्यक समझे, जबकि ग्रामीण क्षेत्र में वही चिकित्सक एक छोटे से कमरे में कुर्सी मेज लगाकर, यहाँ तक कि चारपाई डालकर भी काम चला सकता है।

जहाँ तक आन्तरिक वातावरण का संबंध है, वह उस संगठन के

वातावरण और स्वरूप पर निर्भर करता है, जिसमें वह कार्य करता है, जिस व्यक्ति के प्रति वह उत्तरदायी है और उसके अपने विभागाध्यक्ष से कैसे संबंध है और उसे अपने पद के साथ कैसी सुविधाएँ तथा लाभ मिलते हैं— जैसे टेलीफोन, वाहन, फर्नीचर अन्य बजट आदि।

आन्तरिक वातावरण उसके अपने विभाग तथा साथ-साथ अन्य विभागों की आन्तरिक नीतियों से भी प्रभावित होता है। उदाहरण के लिये उसके विभाग की आन्तरिक नीति में अन्य विभाग या विभागों के साथ विवादों और झगड़ों को प्रोत्साहित करना शामिल है या सुलह और समझौतों में विश्वास करना। यह नीति नये विचारों पर पहल करने को प्रोत्साहित करती हैं या उन्हें दबाने में? वास्तव में ये सब बातें आमतौर से स्थानीय विभागाध्यक्ष पर अधिक निर्भर करती हैं। जहाँ तक व्यक्ति विशेष का संबंध है, उसके लिये उसका विभागाध्यक्ष जो कुछ कहता है, अधीनस्थ के लिये स्थानीय स्तर पर वही उसकी विभाग नीति है।

इस संबंध में ग्रामीण क्षेत्रों में काम करने वाले एस.डी.एम. का उदाहरण ले सकते हैं। उसके अधिकार क्षेत्र में अधिकांशतः ग्रामीण क्षेत्रों के जमींदार या गांव के निवासी ही आते हैं, जिनके लिए वह अपनी सेवायें उपलब्ध करा रहा है। वे उसके पास अपनी समस्याएँ लेकर जायेंगे और मौखिक रूप से जिस भाषा में वे अपनी बात बतायेंगे, वह स्थानीय बोली ही होगी— जबकि उसके पास आने वालों में सभी तरह के लोग होंगे; गांव में अच्छा स्तर रखने वाले लोग और सामान्य स्तर के लोग भी।

प्रजातांत्रिक सरकार की कार्यप्रणाली में, जहाँ कानून के समक्ष सब बराबर हैं, एक लोकसेवक से यह आशा की जाती है कि वह सबके साथ समान व्यवहार करेगा। उदाहरण के लिये वह “प्रथम आगत प्रथम स्वागत” की नीति अपनाते हुए उन्हें बैठने के लिए कुर्सी देगा। वह जिस संगठन से संबंधित है, उसमें नागरिकों के बीच भेदभाव की नीति नहीं अपनायी जाती।

जहाँ तक सरकारी सेवा में आंतरिक वातावरण का संबंध है, कोई भी अधिकारी विभागीय नियमों, उपनियमों और मैनुअलों द्वारा संचालित होगा। फिर भी इन नियमों का क्रियान्वयन विभागीय नीति पर निर्भर करता है—स्थानीय बॉस की नीतियों पर, जिलाधिकारी की नीतियों पर।

उदाहरण के लिए अपनी नीति के तहत यदि जिलाधिकारी सरकारी कोटेदारों के खिलाफ सख्त रवैया रखता है, तो उसके मातहत मजिस्ट्रेट उसकी नीति का अनुपालन करते हुए सरकारी दुकान के कोटेदार के छोटे से अपराध पर भी उसके विरुद्ध कार्यवाही करते हुए उसे निलम्बित कर सकता है या जुर्माने से दण्डित कर सकता है।

दूसरी ओर यदि जिलाधिकारी की नीति सुधार लाने की है यानि यह सुनिश्चित करने की है कि सरकारी दुकान का दुकानदार अपनी कमियों में सुधार करे, तो संभवतः एस.डी.एम. (सब डिवीजनल मजिस्ट्रेट) अपने मुआयने में निरीक्षण के दौरान कमियों को चिन्हित करेगा और सरकारी दुकान के दुकानदार को चेतावनी जारी करते हुए सुनिश्चित करेगा कि अगले निरीक्षण से पूर्व उन सारी कमियों और गलतियों का निराकरण हो जाना चाहिए।

ऊपर जिन आन्तरिक या बाह्य संबंधों का वर्गीकरण किया गया है, वे एक संगठन से दूसरे संगठन में भिन्न-भिन्न हैं और इस बात पर निर्भर करते हैं कि संगठन का स्वरूप क्या है— सरकारी, गैर सरकारी या एक बहुराष्ट्रीय कम्पनी।

प्रत्येक व्यक्ति के लिये अपने संगठन को संचालित करने वाले आन्तरिक और बाह्य संबंधों को जानना बहुत जरूरी है और उसे यह सुनिश्चित करना चाहिये कि वह इन संबंधों में ठीक तरह से तालमेल मिलाकर सौहार्द के वातावरण में काम करे। पूर्ण सौहार्द के वातावरण में ही व्यक्ति अपनी पूरी क्षमताओं सहित योगदान दे सकता है।

एक लोक सेवक को संगठन के आन्तरिक और बाह्य वातावरण के बीच उठे विवादों से बचना चाहिए। जब इस तरह के विवाद उठते हैं (जो संभव है हमेशा उसकी अपनी गलतियों के कारण न भी हों), तब व्यक्ति अपना दिमाग संगठन में अपनी निर्धारित अनिवार्य भूमिका को निभाने की बजाय इन विवादों को सुलझाने में व्यर्थ करता है।

संघर्ष या विवाद के ऐसे कई मामले आये हैं जिनमें न तो उसमें काम करने वाले लोग गलत थे और न ही वे कोई गलत काम कर रहे थे, लेकिन आपस में संवादहीनता के कारण एक दूसरे के विचारों के प्रति प्रशंसा के भाव की कमी मौजूद रही थी।

संघर्ष या विवाद के और भी कई कारण हैं, जैसे— सत्ता और पद की भागीदारी, एक दूसरे के प्रति परोक्ष या अप्रत्यक्ष संदेह, संस्कृति और संस्कारों में अन्तर। लेकिन साथ ही यह भी समझना चाहिए कि 10 प्रतिशत मानव स्वभाव जनित समस्याओं को छोड़कर शेष 90 प्रतिशत समस्याओं का समाधान सरलता से किया जा सकता है।

एक लोकसेवक या अधिकारी के लिए आवश्यक है कि वह इस तरह की समस्याओं का समाधान ढूँढ़ने की दिशा में अपना ध्यान केन्द्रित करे, क्योंकि यह उसके जनसंपर्क कार्य का एक हिस्सा है।

सकारात्मक दृष्टिकोण

एक अच्छे जनसंपर्क का मूल मंत्र सकारात्मक दृष्टिकोण है, जिसके अंतर्गत निम्नलिखित बिन्दु आते हैं:

1. पूर्व निश्चित धारणाएं रखने की बजाय मस्तिष्क को नये विचारों के लिए खुला रखना चाहिए।
2. अपने पद के दायित्वों से ऊपर उठकर सहायता के लिए तत्पर रहें। याद रखें कि अपने पद से जुड़े अतिरिक्त संबंधों के साथ आप केवल अधिकारी नहीं हैं, बल्कि पिता, भाई और मित्र की हैसियत से समाज के अंग भी हैं। इस तरह आप उन सभी मौलिक संबंधों से आबद्ध हैं; जिनका विवरण पूर्व अध्याय में दिया जा चुका है।
3. तार्किक बनें अपने विचार दूसरों पर थोपें नहीं, उन्हें सहमत करें या खुद सहमत हो जायें।
4. दूसरों के साथ वैसा ही बर्ताव करें जैसा आप दूसरों से अपने प्रति चाहते हैं, जो कि बाइबिल का मूल सिद्धांत है। स्वयं को दूसरे की स्थिति में रखकर सोचें। हमेशा अपने सामने वाले व्यक्ति में अपनी कल्पना करें और सोचें कि यदि आप उसकी जगह पर होते तो इस पद पर आसीन अधिकारी से क्या अपेक्षा करते।
5. अपनी विचार-शक्ति को नियमों और विनियमों तक ही सीमित न रखें। नियम समयानुसार बदलते रहते हैं। यदि आप नियमों को अव्यावहारिक और अनुपयोगी समझते हों; तो उनका संरक्षण करने या उन्हें जारी रखने के बजाय ऐसे नियमों को बदलने के लिए संघर्ष करें।
6. सामने वाला जो कहना चाहता है, उसे धैर्यपूर्वक सुनें।
7. सर्वज्ञ होने का दृष्टिकोण न रखें। इस तथ्य को स्वीकार करें कि संभव है गलत जानकारी दिये जाने के कारण आपके विचार गलत और पूर्वाग्रह से ग्रस्त हों। दूसरों का पूरा पक्ष धैर्यपूर्वक सुनें। जो व्यक्ति आपके सामने बैठा है, वह आपके पास कोई समस्या लेकर

आया है। वह जो कुछ कहने के लिए आया है, उसे पूरा कहने दें। कभी-कभी आपके पास जो सरकारी जानकारी होती है, संभव है कि वह सुनी-सुनाई या किसी एक अधिकारी विशेष का पूर्वाग्रहग्रस्त विचार हो। एक सामान्य नागरिक जो आपके सामने बैठा है और कुछ अलग बता रहा है, तो संभव है कि वही सही हो। इस नयी सूचना की भी जांच करें, बजाय इसके कि उसे तत्क्षण नकार दें। बहुत से लोग ऐसे हैं जो आपसे मिलने के बाद अपने विचार बदल लेते हैं, आप भी तो ऐसा कर सकते हैं।

8. प्रत्येक समाज में विचारों का सृजन करने वाले और प्रभावशाली लोग होते हैं। हो सकता है, वे अपने धन के कारण या विरासत में प्राप्त स्तर और जाति के कारण या विद्वता के कारण प्रभावशाली हों या सामान्यतया लोग ऐसे व्यक्तियों के विचारों को सही, न्यायोचित और ईमानदार मानकर उन्हें प्रभावशाली बनाये हुए हों।

उन्हें उचित सम्मान दें।

उनकी सलाह का उपयोग करें।

उनकी उपेक्षा न करें।

बहुत से लोक सेवक यह दिखाने के लिए कि वे निष्पक्ष हैं और धनपतियों से प्रभावित नहीं होते, धनी और प्रभावशाली लोगों को लम्बा इंतजार करवाते हैं।

इससे अनावश्यक खिन्नता उत्पन्न होती है। धनी होना अपराध नहीं है।

उनके साथ भी किसी अन्य सामान्य नागरिक की तरह व्यवहार करें। उनका विशेष ख्याल रखने से आपकी ख्याति को क्षति नहीं पहुँचेगी। याद रखें कि यही वे लोग हैं, जो दंगों के दौरान बिगड़ी स्थिति में या चंदा एकत्र करने में अथवा अनौपचारिक और अशासकीय जनहितकारी योजनाओं जैसे रेडक्रास या अन्य कोई, जो आपकी ख्वाहिश में हों, और जिनको आप लागू करना चाहते हों, उनके क्रियान्वयन में व्यावहारिक रूप से सहायक साबित होते हैं।

लोक सेवक को दूसरे लोगों के साथ घुलना मिलना चाहिए। उस समाज का अंग बनें, जिसकी सेवा का दायित्व संभाल रहे हों।

एक लोक सेवक होने के नाते याद रखें कि आप भी उस समाज के सामान्य नागरिक हैं परन्तु आप जिस समुदाय के अंग हैं, उस समुदाय की, उसकी मानवीय गतिविधियों को सुव्यवस्थित रखने के लिए आपको अस्थायी तौर पर कुछ अधिकार दिये गये हैं।

पद विशेष पर आपको स्थापित करने का कारण लोगों का यह विश्वास है कि आप अपने ज्ञान और प्रशिक्षण से, जिस समुदाय में रहते हैं उसे निष्पक्ष और स्वच्छ प्रशासन प्रदान करेंगे। यह तभी सम्भव है जब आप उन लोगों के अनुभव और भावनाओं के साथ भागीदारी रखेंगे, जिनका आप प्रशासनिक दायित्व सम्भाल रहे हैं। वर्तमान प्रजातंत्र में आपके लिये दूसरों के द्वारा स्वीकारा जाना अनिवार्य है।

आप तानाशाह नहीं हो सकते। इसलिए अपने को अलग-थलग न रखें और न ही अड़ियल बनें।

बहुत से लोक सेवक दम्भी धारणा के हो जाते हैं। वे सोचते हैं कि वही सबसे अच्छा जानते हैं। याद रखें कि यह हमेशा सच नहीं होता। समुदाय के प्रशासन का सर्वोत्तम विचार समुदाय से ही आता है। याद रखें कि प्रशासनिक अधिकारी के रूप में आप विशेष सुविधा सम्पन्न जीवन जीते हैं इसलिए उन सभी परेशानियों से बचे रहते हैं जिनसे भारत के सामान्य नागरिक का अक्सर पाला पड़ता रहता है। इस कारण आप एक सामान्य नागरिक की स्थिति को पूरी तरह से कभी भी नहीं समझ सकते।

इस कार्य के लिए या तो आपको, सदैव सामान्य परिवेश में रहने वाले किसी व्याख्या करने वाले की आवश्यकता होगी या दूसरा वैकल्पिक व अधिक आसान तरीका यह है कि जनसामान्य के उस परिवेश और माहौल का एक अंग या हिस्सा बनने की कोशिश करें, जिन्हें समझना आपके लिये जरूरी है।

ब्रिटिश शासनकाल में बनी पुरानी लोक सेवा नियमावली में इस बात पर जोर दिया गया था कि लोक सेवक को आम लोगों से दूरी बनाये रखनी चाहिये, उनके साथ मिलना नहीं चाहिए। आज के लोकसेवक के लिये यह रवैय्या न तो उपयुक्त है और न अपेक्षित।

आलोचना का स्वागत करें

सामान्य तौर पर आज का लोक सेवक समाचार पत्रों में प्रकाशित अपनी आलोचना या किसी सार्वजनिक बैठक में जनता द्वारा की गयी किसी टिप्पणी से परेशान हो जाता है।

आलोचना हमेशा व्यक्ति के अहम् पर चोट करती है।

जो भी हो, यह आपके व्यवहार और प्रवृत्ति (रुख) में छिपी हुई कमजोरियों को ही उजागर करती है।

एक लोकसेवक के रूप में सब जगह आपकी तारीफों के पुल बांधे जाते हैं, प्रशंसा की बौछारें होती रहती हैं। इसलिये जब कोई आपकी आलोचना करता है, तो आप अहंकार के आहत होने की टीस महसूस करते हैं।

इतिहास उठाकर देखें कि जितनी भी लड़ाइयां लड़ी गयी हैं, वे राष्ट्रीय हितों के टकराव की बजाय उन राष्ट्रों के नेताओं के अहम् के टकराव के कारण ही अधिक हुई हैं।

आलोचना को बाह्य सूचना एवं सुझाव की तरह समझें, प्रतिक्रिया को तुरन्त व्यक्त न करने की आदत डालें।

आलोचना के बाद कम से कम चौबीस घंटे प्रतीक्षा करें और उसका विश्लेषण करें।

आलोचना पर चिन्तन करें कि क्या आलोचना सही थी। प्रायः आप पायेंगे कि आपकी बाद की धारणा पहली धारणा से एकदम भिन्न है।

अपनी आलोचना का विश्लेषण तटस्थ भाव से एक बाहरी, तीसरे व्यक्ति की तरह करें। अक्सर आप पायेंगे कि जो कुछ भी कहा गया है, वह आंशिक रूप से सही है। आमतौर से सभी वक्तव्य अपने आप में अर्द्ध सत्य होते हैं। यह आप पर निर्भर करता है कि आप किसी तथ्य को किस नजरिये से देखते हैं।

आलोचना कभी-कभी विद्वेषपूर्ण और कटु वचनयुक्त भी होती है। यदि आलोचना ऐसे व्यक्ति द्वारा की जा रही है, जिसका समाज में सम्मानजनक स्थान है, तो उससे सीधे बात करके यह जानने का प्रयास करें कि उसने उक्त वक्तव्य किस कारण दिया है।

आप निजी स्तर पर भी उस व्यक्ति के साथ उपजी गलतफहमी को दूर कर सकते हैं। यदि व्यक्ति तार्किक है, तो वह बात को समझेगा। यदि नहीं, तो इसका अर्थ है कि वह पूर्वाग्रह ग्रसित है। लेकिन उस व्यक्ति द्वारा उठाये मुद्दे पर अपना स्पष्टीकरण देकर आप अपने कर्तव्यों का निर्वाह करते हैं।

यदि आलोचना संदिग्ध चरित्र वाले व्यक्ति द्वारा की जाती है तो ऐसी आलोचना की उपेक्षा करना ही श्रेयस्कर है। ऐसे व्यक्ति के साथ बहस में पड़ने से कोई लाभ नहीं है।

निराधार आलोचना की उपेक्षा करना भी कभी-कभी जवाब देने का सर्वश्रेष्ठ तरीका साबित होता है। लेकिन यह सुनिश्चित कर लें कि आलोचना वाकई निराधार है। आलोचना का मूल्यांकन बिना किसी पूर्वाग्रह के निष्पक्ष भाव से करें।

आलोचना का एक प्रमुख कारण संवादहीनता की स्थिति भी है। यदि आप उस व्यक्ति या समाज के उस तबके के साथ किसी तरह का संवाद नहीं कर पा रहे हैं, जहाँ से यह आलोचना उत्पन्न हो रही है तो वस्तुस्थिति यह है कि उस व्यक्ति या समाज के उस तबके के पास आपके विरुद्ध एकतरफा तथ्य इकट्ठे हैं।

ऐसी संवादहीनता की स्थिति समाप्त करने की जिम्मेदारी आपकी है। इसीलिये एक अच्छे और सरल प्रकृति के लोकसेवक के लिए आवश्यक है कि वह आम लोगों के बीच अपना मेल-जोल इतना बढ़ाये कि इस तरह का फासला उत्पन्न होने की नौबत ही न आये। आप अपना मेल-मिलाप जितना बढ़ायेंगे, उतना ही वे आपके समीप आयेंगे। जितने समीप आप जायेंगे, समाज आपको उतना ही अच्छी तरह समझेगा और स्वीकार करेगा।

क्या इसका उल्टा भी सत्य है?

इस का सबसे अच्छा उदाहरण पत्रावली निस्तारण के मामले में मिलेगा।

मान लीजिए आप लोगों से बिल्कुल नहीं मिलते हैं और एक खास पत्रावली आपके पास आती है, जो उदाहरण के लिये हथियार का लाइसेंस निरस्त करने के संबंध में है। आप जो भी कार्यवाही करेंगे, उस पत्रावली में दर्ज जानकारी के आधार पर ही करेंगे।

लेकिन मान लें कि इसी बीच सम्बन्धित व्यक्ति आपके पास आता है, आपसे मिलता है, अपनी स्थिति बयान करता है कि उसे लाइसेंस की तत्काल आवश्यकता क्यों है। तब शायद उस पत्रावली में दर्ज तथ्यों का आप और व्यापक और बारीकी के साथ निरीक्षण करेंगे। आप अपने अधीनस्थ से भी अपेक्षा करेंगे कि वे इस प्रकरण में सम्बन्धित व्यक्ति द्वारा लाये गये तथ्यों के आधार पर नये सिरे से अध्ययन करके ही टिप्पणी लिखें।

आपका पूरा दृष्टिकोण ही बदल जाता है। आम लोगों से जुड़े उस व्यक्ति को तसल्ली होती है कि उसकी बात ध्यान से सुनी गयी है और तब आप जो भी निर्णय लेते हैं, बेशक वह पूरी तरह से उसके पक्ष में न भी हो, तब भी उसके द्वारा उसे स्वीकार कर लेने की संभावनायें बढ़ जाती हैं।

पूर्वाग्रहों को दूर करना

(अनमनीय मनः स्थिति से बचना)

यह समझना जरूरी है कि हर व्यक्ति प्रायः उसी मनः स्थिति से काम करता है जो उसने वंशानुगत प्राप्त की है।

यह निश्चित मनः स्थिति उस समाज या माहौल की उपज है जिसमें वह जन्म लेता और पलता-बढ़ता है।

कार्ल मार्क्स ने भी लिखा है कि किसी व्यक्ति की सोच उस वर्ग-समाज से प्रभावित होती है जिस वर्ग से वह संबंध रखता है।

लोगों के विचारों में भिन्नतायें होती हैं। मतभेद इसलिए उत्पन्न होते हैं क्योंकि प्रत्येक व्यक्ति अपनी निश्चित सोच के अनुसार काम करता है और यह समझता है कि जिसे वह उचित समझता है, वही ठीक और सही दृष्टिकोण है।

सत्य को यदि हम समझें और स्वीकारें तो यह आसानी से समझा जा सकता है कि आर्थिक रूप से वंचित परिवेश से आया व्यक्ति समाजवाद, धन के समान वितरण की बात क्यों सोचता है जबकि धनी व्यक्ति संपत्ति कानून के बारे में और अधिक क्यों सोचता है।

श्रम एवं मजदूरों से जुड़े मसले आपसी बातचीत से सुलझाने के बजाय, क्योंकि वहां उस पर सीधा दबाव पड़ सकता है, वह कानूनी प्रक्रिया के जरिये न्यायालय में विवादों को उलझाने पर जोर देता है।

प्रत्येक को समझना चाहिए कि बेहतर शैक्षिक पृष्ठभूमि वाला लोक सेवक यह क्यों सोचता है कि राजनीतिज्ञ अनावश्यक रूप से ऐसे कार्यक्रमों को बार-बार दोहराते हैं जो आर्थिक वृद्धि दर को नहीं बढ़ा सकते या स्थापित नियमों के अनुकूल नहीं हैं। प्रत्येक को समझना चाहिए कि क्यों एक राजनीतिज्ञ दूरगामी लाभ देने वाली परियोजनाओं के बजाय केवल उन्हीं कार्यक्रमों को स्वीकृत एवं क्रियान्वित करना चाहता है, जिनसे उसकी लोकप्रियता और वोट बैंक बढ़ सके। प्रत्येक को समझना चाहिए कि गरीब

ग्रामीण ऐसा क्यों सोचता है कि योजना राशि के अभाव में उसके गांव की सड़कें बिना मरम्मत और देखभाल के उपेक्षित पड़ी रहती हैं, जबकि उसके दिये कर से 'बड़ा साहब' राजसी ठाठ-बाट से रहता है।

यदि हम दूसरों के विचारों की सराहना सीख लें और इतना सा विश्लेषण करना सीख लें कि वह व्यक्ति क्यों नाराज या आलोचक है, तो इस संसार की आधी से अधिक समस्याओं का समाधान हो सकता है।

व्यक्ति के विचार हमेशा उसके परिवेश से बनते हैं। क्या सही है, क्या गलत है, इसे सार्वभौमिक रूप में कभी भी नहीं समझा जा सकता। यह मानकर चलना चाहिये कि यदि कोई व्यक्ति अपने क्रोध और नैराश्य या अवसाद को हवा दे रहा है तो छल-कपट करने के लिए नहीं, बल्कि वह वास्तव में परेशान है। यदि एक नागरिक ऐसा कर रहा है तो एक लोकसेवक के रूप में हमारा कर्तव्य होना चाहिए कि उसे समझें, धैर्य से उसका साथ दें, उसकी समस्याओं का निराकरण करें, उसे और अधिक सहानुभूति दें और प्रयासपूर्वक उससे तादात्म्य बढ़ायें।

अपने सभी आगन्तुकों के साथ हमें एक चिकित्सक और मनोविश्लेषक की तरह काम करना चाहिए। जो भी व्यक्ति हमारे पास आ रहा है, उसकी समस्याएँ हैं और यह बीमारी उसके पूरे जीवन को प्रभावित कर रही है। अपनी पूरी व्यावसायिक क्षमता एवं कुशलता से हमें उसकी समस्या का समाधान करना चाहिए। अपने विचार और नजरिये में हमें निरंकुश नहीं बनना चाहिए।

हम आने वाले सभी बीमार आगन्तुकों को यहाँ नियमों और उपनियमों की जानकारी देने के लिए नहीं, बल्कि उनकी सहायता करने की शपथ लेकर बैठे हैं। कोई आपके पास इसलिये आया है क्योंकि स्थापित कानून-नियम उसकी समस्याओं को नहीं सुलझा पाये हैं, वरना वह आपके पास क्यों आता। मत भूलिये कि इन सारी समस्याओं को सुलझाने के लिए आपको राजकोष से वेतन-सुविधाएं मिल रहे हैं।

अपनी शक्ति को पहचानें

प्रत्येक लोक सेवक के लिये आवश्यक है कि वह इस बात को जाने कि वह दूसरों के लिये अपने साधनों से क्या कर सकता है, दूसरों की सहायता से क्या कर सकता है और क्या है जो वह नहीं कर सकता है, या जो उसे नहीं करना चाहिये।

जिस तरह एक सेना नायक अपनी रसद और हथियार शक्ति को जाने बिना कोई सफल लड़ाई नहीं लड़ सकता, उसी तरह एक लोक सेवक के लिये अपने सहायक-ढांचे के दुर्बल और सबल पक्ष को जानना बहुत आवश्यक है।

यह इसलिये आवश्यक है कि एक लोक सेवक के लिये जनसंपर्क में सफलता इस बात पर निर्भर करती है कि वह आपदा में आम लोगों के लिये कितना सहायक साबित होता है। यह आवश्यक नहीं है कि वह आपदा उस विभाग से ही संबंधित हो, जिसका वह प्रमुख है।

किसी के बेटे के स्कूल में प्रवेश का ही उदाहरण लें। आपका कोई सहकर्मी जब स्थानान्तरित होकर पहुँचता है तो उस पर पहले से ही काम का तनाव होता है, उस पर बच्चों के स्कूल में प्रवेश दिलाने की समस्या का उस पर अतिरिक्त बोझ होता है।

एक सहकर्मी या उच्च पदस्थ बॉस होने के नाते आप किसी ऐसे कालेज के प्रिंसिपल से बात कर सकें, जो कुछ काम कराने के कारण आपका ऋणी है, तो इसमें बुराई क्या है? इसके लिये आपको थोड़ा सा अतिरिक्त प्रयास करना होगा और अतिरिक्त समय देना होगा। लेकिन इससे आप मजबूत ही होते हैं, एक सकारात्मक एवं सहायता करने वाले अधिकारी के रूप में आपकी छवि बनती है। यह सार्वजनिक छवि आपके हित में है। इन गैर अधिकारिक मामलों में लोगों की सहायता करके आप लोगों की ऐसी श्रृंखला तैयार कर लेते हैं जो भविष्य में संभवतः कभी भी किसी के लिए भी आपकी सहायता करने के लिये हर समय तत्पर रहेंगे। एक व्यक्ति के रूप में आपका उद्देश्य आपके संपर्क में आये लोगों की सभी

समस्याओं को कम से कम करना और चारों ओर खुशियां फैलाना होना चाहिए।

आपका अनुभव रहा होगा कि बहुत से ऐसे मसले, जो दैनिक चर्या में अधिकारिक रूप से स्वीकार करने योग्य न होने के कारण रद्द हो जाते हैं, वे निजी स्तर पर सुलझाये जा सकते हैं। लेकिन यह इस बात पर निर्भर करता है कि उच्च पद पर आसीन व्यक्ति की सोच कितनी सकारात्मक है।

सकारात्मक सोच भी बहुत कुछ इस बात पर निर्भर करती है कि जिसके सम्मुख प्रार्थना की जा रही है, उसकी नजर में प्रार्थी की छवि कैसी है।

यदि आप सकारात्मक धारणा के हैं तो निन्यानवे प्रतिशत संभावना है कि दूसरा व्यक्ति भी आपकी समस्या के निपटारे में सकारात्मक होगा।

यह एक क्रमबद्ध कड़ी है जिसमें आप अपनी छवि के साथ-साथ अपनी कार्यक्षमता को भी उन्नत करते हैं और जैसे-जैसे आप और अधिक लोगों के संपर्क में आते हैं, यह श्रृंखला और आगे फैल जाती है।

यह भी संभव है कि वह व्यक्ति जिस काम के लिये आपके पास आया है, वह काम न हो सके।

याद रखें कि दुनिया में सारे कार्यों को संपन्न कर पाना संभव नहीं है।

लेकिन यदि आपने अपनी ओर से काम संपन्न करने का ईमानदार प्रयास किया है और यदि उस अगले व्यक्ति को यह मालूम है कि आपने अपनी तरफ से पूरी कोशिश की है तो आप उसके एक अच्छे मित्र बन जाते हैं। आप उस व्यक्ति से निजी स्तर पर सहानुभूति और समझ विकसित कर सकेंगे।

अपने कार्यों की जानकारी लोगों तक पहुँचाना

एक लोक सेवक के रूप में आपको बहुत सारे दायित्व दिये जाते हैं। जब आप अपने कर्तव्यों का निर्वाह कर रहे होते हैं और अपने ढंग से निर्णय ले रहे होते हैं, उस वक्त आप उन अप्रभावित लोगों तक भी, जो उस केस विशेष से संबंधित नहीं हैं, यह संदेश पहुंचा रहे होते हैं कि इस तरह के मामलों में आपकी क्या कार्यशैली होगी।

एक परगना, जहाँ आप प्रशासक हैं, वहाँ की औसत आबादी दो लाख के लगभग हो सकती है जबकि एक जिले में आप 25 से 40 लाख की आबादी का प्रशासन संभाल रहे होते हैं, इसलिए आवश्यक होगा कि वे सब लोग सरकार की नीतियों एवं आपकी कार्यशैली को जितनी जल्दी हो सके समझ लें लेकिन यह इस पर निर्भर करता है कि आप इस कार्य के लिये मीडिया एवं अन्य एजेंसियों का कितना और कैसे इस्तेमाल करते हैं।

हम हरिजनों को भूमि पट्टों के आवंटन की समस्या एवं धनी जमींदारों को अवैध कब्जे में ली गयी भूमि से बेदखल करने के मामले का उदाहरण लें। मान लें कि आप एस.डी.एम. के रूप में किसी एक गांव में जाते हैं, पट्टे का आवंटन कर देते हैं, हरिजन को भूमि पर कब्जा भी दे दिया जाता है, जबरन भूमि पर कब्जा करने वालों को दण्डित भी कर दिया जाता है (जो कि सार्वजनिक भूमि है)। अब यदि आपके इस निर्णय एवं कार्य की जानकारी उसी गांव विशेष तक सीमित रह जाती है और अन्य गांव के लोगों को आपके इस सख्त रवैय्ये एवं ठोस कदम की भनक भी नहीं पड़ती, तो अवैध कब्जा करने वाले अन्य गांवों में अपना कार्य अबाध जारी रखेंगे।

लेकिन यह बात फैल जाती है या सुनियोजित ढंग से प्रयासपूर्वक अन्य गांवों में प्रसारित कर दी जाती है, तो गांव वालों को पता चल जायेगा कि आप अपने कर्तव्यों के प्रति दृढ़ हैं और यह संदेश दूसरे गांवों तक आपके अधीनस्थ कर्मचारियों और गांवों के लोगों के बीच जायेगा कि सरकारी नीतियों को लागू करने के लिए आप कितने दृढ़ प्रतिज्ञ हैं। संभवतः आधे

Digitized by Sarayu Foundation Trust, Delhi and eGangotri
लोग तो आपके वहाँ जाये बिना अपने आप ही अवैध कब्जों को खाली
करना शुरू कर दें।

पुराने समय में प्राधिकारी की ख्याति और प्रभुत्व को परिभाषित करने
के लिये **इकबाल** (भय तथा सम्मान) शब्द का प्रयोग किया जाता था।
उदाहरण के लिये पुलिस के थानेदार के लिये यह असंभव है कि वह अपने
कार्यक्षेत्र में आने वाले प्रत्येक घर में जाकर लोगों से मिल सके और उन्हें
अपनी नीतियों से अवगत कराये। लेकिन जब वह थाने का कार्यभार ग्रहण
करता है तो उसे प्रारम्भ में मात्र अपना तरीका लोगों को समझाना होता है
जिससे वह समझ सके कि भविष्य में उसकी कार्यशैली क्या होगी। घर-घर
जाये बिना उसकी ख्याति घर-घर पहुंच जायेगी और उसे अपना प्रभाव
इस्तेमाल नहीं करना पड़ेगा।

अपनी छवि बनाने के लिये लोक सेवक के रूप में आपको जानबूझ
कर अपने चपरासी या अधीनस्थ स्टाफ और लोगों के सामने ऐसे कुछ
विशेष काम करने चाहिए। उदाहरण के लिये यदि कोई अवैध अतिक्रमण
हटाना है तो संभव है कि आप स्वयं वहाँ पांच मिनट के लिये ही जायें और
अपनी उपस्थिति में अतिक्रमण हटाना प्रारम्भ करायें। आप जानबूझकर
वहाँ लोगों के सम्मुख इस तरह की टिप्पणी करें कि जहाँ कहीं और भी
अतिक्रमण होता है तो आप इसी तरह की सख्त कारवाही करेंगे। आप
निश्चित रहें कि आपने जो कुछ भी वहाँ कहा है, लोग उस संदेश को
निःशुल्क दूसरों तक पहुँचा देंगे। भारत में यदि कोई काम है, जो लोग
निःशुल्क करते हैं, तो वह गपशप को लोगों तक पहुँचाना है।

उत्तर प्रदेश की इलाहाबाद नगर पालिका में महमूद बट नाम के एक
प्रसिद्ध प्रशासक हुए हैं जो बाद में प्रदेश के मुख्य सचिव भी बने। वह बहुत
सबेरे सारे 'अतिक्रमण हटाओ' अभियान का मुआयना करने खुद जाया
करते थे। उनका चेहरा बड़ा सपाट एवं दृढ़ था और वह आम जनता के
सामने पुलिस तथा अतिक्रमण करने वालों पर जोर-जोर से चिल्लाते थे।
उनके लिए उन दिनों एक नारा प्रचलित हो गया था- "आया है महमूद
बट, तीन फिट तू पीछे हट" इसका नतीजा यह हुआ कि यदि यह अफवाह
भी फैलती थी कि महमूद बट किसी क्षेत्र विशेष में पहुंच रहे हैं तो लोग
प्रशासन के बल प्रयोग के बिना अपने आप ही अवैध अतिक्रमण हटा लेते

Digitized by Sarayu Foundation Trust, Delhi and eGangotri
थे। ऐसे कई उदाहरण हैं जहाँ लोक सेवक ईमानदार अधिकारी के रूप में
छवि बनाने के लिए साइकिल पर आफिस तक जाते दिखायी दिये हैं।

कहने का अभिप्राय यह है कि यदि आप अपनी या अपने प्रशासन की
कोई छवि बनाना चाहते हैं तो वह आपके प्रत्येक कार्य, शब्द और कर्तव्य
में जाहिर होनी चाहिए। आपको अपने कार्य में ईमानदार तो होना ही चाहिए
साथ ही इसकी जानकारी सुनियोजित तरीके से सप्रयास दूसरों तक पहुंचा
भी देनी चाहिए। कोई भी अच्छा निर्णय जो आपने लिया है, यदि उसकी
जानकारी सुनियोजित ढंग से लोगों तक नहीं पहुँचाई गई है, उसका प्रचार
नहीं किया गया है तो वह फाईल तक ही सीमित होकर रह जायेगी।

इसीलिये प्रत्येक कैबिनेट मीटिंग के बाद पत्रकार सम्मेलन किया जाता
है जिसमें बैठक में लिये गये सभी निर्णयों की जानकारी प्रेस को दी जाती
है। इन महत्वपूर्ण निर्णयों को बाहर प्रचारित न किया जाये तो ये महज
कागजों में रखे रह जायेंगे। सरकार द्वारा जो लाभकारी कदम उठाये गये
हैं, लोगों को उनका पता भी नहीं लगेगा। प्रेस सम्मेलन का आयोजन करना
या जब आप किसी मुआयने पर जाते हैं या किसी स्थल पर जाकर तत्काल
समस्या का समाधान करते हैं, तब पत्रकारों को साथ रखना बहुत उपयोगी
होता है। आप जो भी काम करते हैं, उसकी जानकारी दूसरों को होनी
चाहिए। लोकसेवक के रूप में अपनी नीतियों के लिये पत्रकार सम्मेलन
जैसे अवसरों का उपयोग करना चाहिए। आपको यह देखकर ताज्जुब
होगा कि इस तरह के समाचारों को पत्रकार और जिज्ञासु पाठक कितनी
तेजी से, तत्परता से आत्मसात करते हैं और आपके प्रसारित वक्तव्यों के
आधार पर जनमत तैयार होता है। एक सिद्धांत का दृढ़तापूर्वक अनुपालन
अवश्य करें कि जिस कार्य को प्रसारित करें, उसे पहले पूरी निष्ठा और
ईमानदारी से संपन्न करें। उन कार्यों के आधार पर, जिन्हें आपने हकीकत
में किया ही नहीं है, झूठी छवि बनाने का प्रयास कभी न करें।

मीडिया से सम्बन्ध

अधिकांश लोकसेवक मीडिया से बहुत डरे रहते हैं। बहुत से लोग समझते हैं कि मीडिया का इस्तेमाल वही लोक सेवक करते हैं जो बहुत प्रचार चाहते हैं। कुछ अन्य यह भी सोचते हैं कि मीडिया की उपेक्षा तो नहीं की जा सकती, लेकिन सूचनाएं देते समय लोकसेवक को बहुत सावधानी बरतनी चाहिए।

बहुत से लोक सेवक लोकसेवा आचरण नियमावली तथा सरकारी गोपनीयता कानून से बहुत डरते हैं जिसके अंतर्गत अपने पद एवं दायित्वों के निर्वहन में प्राप्त सूचनाएं किसी को दिये जाने पर प्रतिबन्ध है। बहुत से लोकसेवक मीडिया को अश्लील, कटु सामग्री प्रकाशित करने वाली पीत पत्रिकारिता के समकक्ष एजेंसी मानकर चलते हैं।

यह सत्य है कि ब्रिटिश सरकार द्वारा सरकारी गोपनीय कानून जिस रूप में बनाया गया था (भारत सरकार ने उसे उसी रूप में ग्रहण किया था), उनके अपने गोपनीय कानून पर आधारित था और संसद की कानून की पुस्तक में वह वैसा ही बना रह गया। यह भी सच है कि केवल इस कानून के तहत ही नहीं बल्कि सेवा आचरण नियमावली, जो उन्हें सूचनाएं लोगों को देने से निषेध करते हैं, के अंतर्गत एक लोक-सेवक ऐसा करने पर दण्डित हो सकता है।

बहरहाल, शायद ही कभी कोई लोकसेवक (प्रेस) मीडिया के सम्मुख वक्तव्य देने के लिए दण्डित हुआ है।

फिर भी लोकसेवक के रूप में किसी विभाग विशेष के लिये सरकार की नीतियों के बारे में जानकारी देते समय प्रेस-मीडिया के सम्मुख बहुत सावधानी से बोलना चाहिये। मीडिया का प्रयोग उन कार्यों के प्रचार के लिए करना चाहिए जिनसे सरकार की छवि बेहतर होती हो।

यही कारण था कि 1993 में सूचना विभाग, उत्तर प्रदेश के सचिव द्वारा जारी अर्द्धशासकीय पत्र में सभी अधिकारियों को प्रेस से मैत्रीपूर्ण

संबंध स्थापित करने के लिए कहा गया था। अपेक्षा की गई थी कि प्रेस को वह सभी मूल भूत जानकारी उपलब्ध कराये, जो उनके पास उपलब्ध है। समाचार को आप जितना छिपाना या दबाना चाहेंगे, पत्रकारों में जिज्ञासा उतनी ही और बढ़ेगी। यह सच है कि आप जिन शब्दों और जिस भाषा का प्रयोग करते हैं, उनमें सतर्कता बहुत जरूरी है। मूल तथ्यों की जानकारी को न दबाया जा सकता है, न दबाने की कोशिश करना चाहिए। ऐसा करने से यदि सरकार की नीति के कुछ असंतुलन भी उजागर होते हैं तो उन पर सार्वजनिक बहस छेड़ने में कोई नुकसान नहीं है।

ज्यादा से ज्यादा प्रेस-मीडिया किसी नीति के असंतुलन को बहुत अधिक उजागर कर देगा, ताकि उनका निराकरण हो सके। एक लोक-सेवक केवल अपने लिये नहीं जीता है, बल्कि उस पूरे समाज के लिए जीता है, जिसमें वह रहता है। एक नागरिक के रूप में यह उसकी जिम्मेदारी है कि वह किसी भी अधिकारी के सरकार के प्रति गलत निर्णय की सूचना को दबाये नहीं, अन्यथा वह बड़ी समस्या का रूप धारण कर लेगी और बाद में पूरे समाज के लिए समस्या खड़ी कर देगी। सूचनाएं उपलब्ध कराने का यह अर्थ नहीं है कि अधिकारी सरकार का आलोचक हो जाय। कोई भी यह पसंद नहीं करेगा कि उसका अपना कर्मचारी उसकी आलोचना करे।

मान लीजिये कोई पत्रकार दुग्ध उत्पादन के तथ्यपूर्ण आंकड़े प्रकाशित करना चाहता है और आपसे वार्षिक दुग्ध उत्पादन के आंकड़े मांगता है, अब यदि दुग्ध उत्पादन में गिरावट भी आयी है, तो उसे पत्रकारों के सामने उजागर करने में हिचकिचाना नहीं चाहिए। मूल आंकड़े देने के बाद हमें खोजी पत्रकार के ऊपर छोड़ देना चाहिए कि वह इस संबंध में गहन जांच करके यह पता लगाये कि दुग्ध उत्पादन में गिरावट क्यों आयी है। संभवतः वह इस संबंध में विस्तृत लेख लिखे जिससे सरकार पशुओं या चारे के विकास के संबंध में अपनी नीति बदल ले। हमारे पास उत्कृष्ट कोटि के पत्रकारों की पूरी फौज है जिनकी खोजी पत्रकारिता पर पूरी पकड़ है और विगत में जिनकी टिप्पणियों, संपादकीय दृष्टिकोण ने केन्द्र तथा राज्य दोनों जगह सरकार की नीतियों को बदला है।

प्रजातंत्र का अर्थ है खुले वातावरण में काम करना। किसी सूचना को

दबाने का अर्थ है सरकार एक नागरिक के तथ्यों को जानने के उन अधिकारों को सीमित कर रही है जिनके आधार पर वे कोई तार्किक दृष्टिकोण निर्मित कर सकते हैं या निर्णय ले सकते हैं।

सूचना प्राप्त करने का अधिकार हमारे बोलने, सोचने और काम करने के अधिकार के अंतर्गत निहित है। एक लोक-सेवक को इस अधिकार को सच्चे रूप में लागू करने की दिशा में काम करना चाहिए, न कि उसके विरुद्ध (सिर्फ इसलिये कि उसके राजनैतिक आकाओं को उसके क्रियान्वयन से मुश्किल आयेगी)।

प्रेस को लोकतंत्र का चौथा स्तम्भ माना गया है और एक लोक-सेवक के रूप में आपको इन चारों स्तम्भों के बीच सौहार्दपूर्ण संबंध बनाये रखने के लिए काम करना होगा।

इन चारों स्तम्भों के आपसी तालमेल से कार्य करने की प्रणाली पर ही लोकतंत्र निर्भर करता है और हमारे जीवन को नियंत्रित करता है। जो लोग इन स्तम्भों के शीर्ष पर बैठे हैं, उन्हें आपसी सौहार्द के साथ काम करना सुनिश्चित करना चाहिए। इन सभी में दोष और कमियाँ हैं, क्योंकि उस समाज में ही कमियाँ हैं, जिसमें हम सब रह रहे हैं। इसलिये ठीक ही कहा गया है कि जो लोग कांच के घरों में रहते हैं, उन्हें दूसरों पर पत्थर नहीं फेंकना चाहिए। यदि हमें कुछ पीत पत्रकार मिलते हैं तो कुछ अधिकारी भी भ्रष्ट होते हैं। यदि समाज में ऐसे न्यायाधीश हैं जो धन की शक्ति से प्रभावित होते हैं तो हमारे यहाँ ऐसे राजनीतिज्ञ व लोक सेवक भी मौजूद हैं जो इन प्रलोभनों के शिकार हैं।

हमें पूर्वाग्रहयुक्त तरीके से कार्य नहीं करना चाहिए।

मनुष्य के जीवन में आदर्श और यथार्थ व्यवहार के बीच हमेशा गहरी खाई होती है। यह खाई समाज के सभी वर्गों में रहती है। हमें दूसरे की आंख में सिर्फ धूल के कण नहीं देखने चाहिए।

अक्सर पत्रकार लोक सेवक के पास कोई निजी सिफारिश लेकर आता है। वह सिफारिश गांव में एक नलकूप लगाने से लेकर किसी व्यक्ति के लिए ऋण के अनुमोदन तक की हो सकती है।

जहाँ तक विकास कार्यों का संबंध है, आपको आगे बढ़कर सहायता

करनी चाहिए। इसके लिये यदि आपको अपनी सीमाओं से बाहर भी जाना पड़े तो जाना चाहिए।

यदि पत्रकार द्वारा किसी के हस्तांतरण अथवा पोस्टिंग का प्रस्ताव है, तो उसे भी उतने ध्यान से सुनें, जितने ध्यान से आप समाज के किसी भी सम्मानित नागरिक की बात सुनते। यदि आप उसके तर्कों से सहमत हैं, तो अपने सहकर्मी से उस मामले को निजी स्तर पर देखने के लिये कहने में कोई बुराई नहीं है (यदि प्रस्ताव आपके अपने विभाग से संबद्ध नहीं है)।

पत्रकारों के साथ वही व्यवहार करना चाहिए जो आप सिफारिश लेकर आये अपने किसी मित्र के साथ करेंगे। मान लें, आपके स्कूल का कोई साथी आपके सम्मुख कोई सिफारिश लेकर आता है। क्या आप उसे सीधे 'नहीं' कहकर अस्वीकृत कर देंगे? क्या आप उसकी मदद करने की कोशिश नहीं करेंगे?

इसी तरह पत्रकार के साथ भी व्यवहार करना चाहिए। इसके लिये वही करें जो आप अपने मित्र के लिए करेंगे। उसके विरुद्ध केवल इसलिये पूर्वाग्रह से ग्रस्त न हों कि वह पत्रकार है।

उसके लिये उतना करें जितना अपने प्रिय मित्र के लिए करेंगे।

हाँ, इस तथ्य को नकारा नहीं जा सकता कि आपके अनेक परिचितों की तरह पत्रकारों में भी कुछ प्रतिशत ऐसे लोगों का होगा जो इन सिफारिशों के विरुद्ध काम कराने के लिए लोगों से पैसा लेते हों।

एक लोक सेवक को ऐसे पत्रकारों से सावधान रहना होगा।

ऐसे पत्रकार बहुत जल्दी प्रकाश में आ जाते हैं, आपके अपने सहकर्मी आपको उनके बारे में जानकारी दे देंगे।

बहरहाल, याद रखें कि इस तरह पैसा बनाने का काम वे लोग भी कर सकते हैं, जिन्हें आप अपना मित्र मानते हैं।

अतः दोनों के साथ समान व्यवहार करें।

दूसरा महत्वपूर्ण सबक प्रत्येक लोकसेवक को याद रखना चाहिए कि सभी पत्रकारों के साथ बिना भेदभाव के समान शिष्टाचार निभाना चाहिए। ठीक है कि आप राष्ट्रीय और अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर ख्यातिप्राप्त और प्रमुख

पत्रकारों के साथ ज्यादा शिष्टाचार और मित्रता स्थापित कर सकते हैं, लेकिन किसी भी पत्रकार के साथ अशिष्ट व्यवहार न करें। पत्रकार महत्वपूर्ण एवं व्यस्त लोग हैं। यदि आपको पता लगता है कि वे आपसे मिलना चाहते हैं तो उन्हें उतनी ही वरीयता दें जितनी आप किसी भी अन्य जनप्रतिनिधि या विधायक या सांसद को देंगे। आप पायेंगे कि जनप्रतिनिधियों को भी इसमें कोई ऐतराज नहीं होता यदि आप पत्रकारों और उन्हें साथ-साथ मिलने बुलाते हैं। यदि जनप्रतिनिधि किसी मसले पर अलग से बात करना चाहते हैं, तो पत्रकार को हटाये बिना अपनी कुर्सी से उठकर एक कोने में जाकर बात की जा सकती है और पत्रकार भी कुछ बुरा नहीं मानेंगे। लोकतंत्र के चारों स्तम्भों के जनप्रतिनिधियों के साथ एक समान व्यवहार करें।



अक्सर होता है कि किसी लोक सेवक के विरुद्ध प्रेस या मीडिया में अश्लील लेख लिखा जाता है। इससे मन में भय या बदले की भावना नहीं आनी चाहिए।

आप जिस जिले में काम कर रहे हैं, वहां यदि आपने अपने कार्यों से आम लोगों के बीच अच्छी छवि बना ली है तो लोग खुद ही उन आरोपों को

नकार देंगे। हाँ, यदि आपकी कोई ऐसी कमियाँ या कमजोरियाँ हैं, जो उजागर हो गयीं हैं, तो लोकसेवक के लिये बेहतर है कि वह पत्रकार से लड़ने की बजाय अपनी उन कमियों और कमजोरियों को दूर करने की कोशिश करे। यदि आप इसके प्रति आश्वस्त हैं कि कोई रिपोर्टिंग तथ्यहीन या भ्रामक है, तो इस संबंध में अपना स्पष्टीकरण प्रेस/पत्रकार को भेजें और उसकी प्रति स्थानीय पत्रकार संघ के अध्यक्ष को भी भेज दें। कभी यदि मामला गंभीर लगे तो उस मुद्दे को भारत की प्रेस काउंसिल के विचारार्थ भी भेजा जा सकता है। उनके बारे में उनके साथियों द्वारा ही निर्णय लिया जाने दें।



दम्भ या अक्खड़पन नहीं, विनम्रता

सेवा में आना या अधिकारी बनना ही सब कुछ या जीवन का अंतिम लक्ष्य नहीं है। जीवन कैरियर से कहीं बड़ा है। आपका निजी चरित्र आपके शासकीय पद से कहीं ऊपर है। आपको वे गुण अपनाने चाहिए जो इस समाज द्वारा मान्य और प्रशंसनीय है। आपको लोग आदर्श भूमिका में देखते हैं और आपको इसी आदर्श भूमिका का निर्वाह भी करना चाहिए।

अधिकारियों का एक अवगुण जिसे लोग सर्वाधिक नापसंद करते हैं, वह उनका दम्भ या अक्खड़पन है। उन पदों पर आसीन अधिकारियों की विनम्रता और शिष्टता को सर्वाधिक पसंद किया जाता है।

यह प्रवृत्ति हम भारतीयों के मनोमस्तिष्क में गौतम बुद्ध, श्रीराम, पैगम्बर मोहम्मद, गुरु नानक और जीसस क्राइस्ट जैसी महान आत्माओं के चरित्र से निर्मित होती है। महात्मा गांधी जैसे महान चरित्रों से यह हमारे मस्तिष्क में और गहराई से पैठ जाती है जो साधारण धोती पहनकर आँधी के समान आगे बढ़ते गये और भारतीयों के हृदयों पर राज करता रहे। ये सभी विनम्र लोग थे।

लोगों को अच्छा लगेगा कि आप उनके गांव में जायें, वहां के गरीब, शोषितों, चिथड़ों में लिपटी विधवाओं तथा संकोची किसानों से बातचीत करें। जब आप अपने चपरासियों और मददगारों के अमले को छोड़कर, अपने बड़े बंगले की चहारदीवारी से बाहर निकलकर उन लोगों के बीच एक आम नागरिक की भांति घुलते मिलते हैं, उनकी चारपाई पर उनके साथ बैठते हैं तो वे आपसे स्नेह करने लगते हैं। वे प्रेम से जो भी चाय-दूध आपके लिये लाते हैं, उसे प्रेम से पियें। वे जो मिठाई खाते हैं और आपको पेश करते हैं उसे प्रेम से खा लें, उनके धार्मिक स्थानों पर जाएं, उनके त्यौहारों में शामिल हों।

यदि आपको ग्रामीण क्षेत्र में अपने प्रशासनिक कार्यों के सबब से वहाँ के धनी जमींदारों से मिलना है तो उस क्षेत्र के गरीब एवं मध्यमवर्गीय लोगों से भी मिलना सुनिश्चित करें।

गांव में पालिश किये चमचमाते जूते और टाई पहनकर न जायें। साधारण पैंट शर्ट में जाएं। वे जो पान-सुपारी दें, उसे खाएं। यदि आपको ऐसा लगे कि आपको जो भोजन परोसा गया है, वह अस्वास्थ्यकर ढंग से पकाया गया है तो चतुराई से फल आदि ले लें और उनके साथ खाते रहें। आप चाय हमेशा ले सकते हैं क्योंकि वह पानी उबालकर बनायी जाती है और उसमें संक्रमण की गुंजाइश कम रहती है।

आपके किसी व्यवहार में जाति और घमण्ड का नामोनिशान तक नहीं होना चाहिए। यदि आप गांव में किसी से मिलने जा रहे हैं तो पानी भी साथ ले जाना बेहतर होगा। आपकी पत्नी को भी बहुत सामान्य कपड़ों में जाना चाहिए। भारत में हमारे गांवों के लोग महिला को तुरन्त अपनी बहू की तरह मान लेते हैं। आजकल यह आवश्यक तो नहीं है लेकिन गांव के बुजुर्ग लोगों को अच्छा लगेगा कि आपकी पत्नी सिर पर पल्ला ढककर रखे।

आप पायेंगे कि गांव की महिलायें आपकी पत्नी से खूब खुलकर बातें कर रही हैं। वे तुरन्त उन्हें अपने घर के अंदर ले जायेंगी। गांव में वे जिन समस्याओं का सामना कर रही हैं, उसकी जानकारी आपको आपकी पत्नी से बेहतर कोई नहीं दे सकता। यदि आपकी पत्नी गांव की उन महिलाओं के साथ नाचने-गाने में भी शामिल हो जाये तब तो सोने में सुहागा हो जायेगा।

गाँव के लोगों से उन्हीं की भाषा में बातें करें। किसी भी गांव में जाने से पूर्व उस गांव की परंपराओं प्रथाओं एवं भाषा की पृष्ठभूमि जान लें। कुछ ऐसे शब्द सीखें जो वहाँ बहुत लोकप्रिय हैं। गांव के युवाओं से बातचीत करें। वे जब भी आमंत्रित करें, मुख्य अतिथि के रूप में उनकी स्थानीय खेलकूद प्रतियोगिताओं में अवश्य शामिल हों।

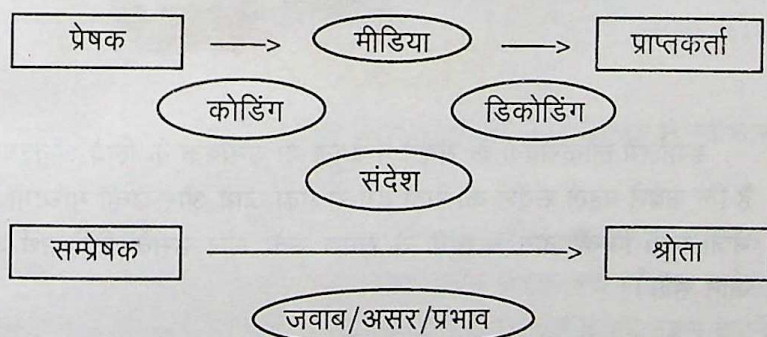
यदि संभव हो तो खेलकूद प्रतियोगिताओं के लिये अपनी ओर से स्थायी चल वैजयन्ती या शील्ड अवश्य दान करें जिससे उस गांव में आपका भ्रमण या दौरा यादगार बन जाये। सारांश में लोगों के साथ सरल, प्रेममयी एवं देखभाल करने वाले बनें, उनके साथ घुल-मिल कर रहें।

जनसंपर्क में सम्प्रेषण (संचार) का महत्त्व

जनसंपर्क का सीधा संबंध दूसरे व्यक्तियों या दूसरे संगठनों से होता है, इसलिये जनसंपर्क में सम्प्रेषण या संचार की अवधारणा को समझना बहुत आवश्यक है।

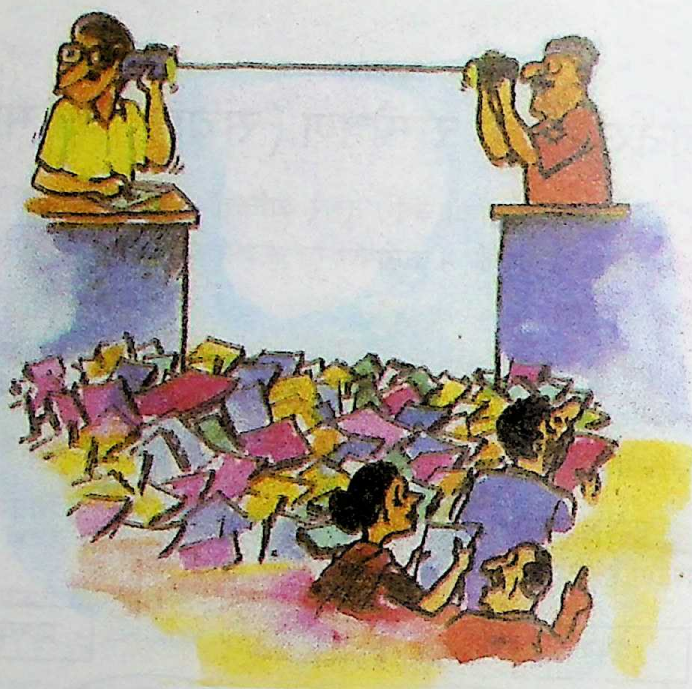
सम्प्रेषण के सिद्धांत का अध्ययन तो एक अलग विषय है, लेकिन लोकसेवकों के लिये इसकी जितनी उपयोगिता है और जितनी हद तक इसे समझना आवश्यक है, इस विषय पर उतनी चर्चा हम यहाँ करेंगे।

सुशील बहल ने अपनी पुस्तक 'मेकिंग पी.आर. वर्क' में चित्र द्वारा यह दर्शाया है कि सम्प्रेषण किस प्रकार कार्य करता है:-



इस मामले में प्रेषक और सम्प्रेषक लोकसेवक होगा और प्राप्तकर्ता तथा श्रोता जनता होगी। लोकसेवक जो संदेश भेज रहा होगा वे या तो उन नीतियों से सम्बन्धित होंगे जिनका वह प्रचार करना चाहता है, या उन कार्यक्रमों से सम्बन्धित होंगे जिन्हें वह क्रियान्वित करना चाहता है। यह संदेश आप किसी न किसी माध्यम से ही भेजेंगे - प्रेस, टी.वी. या रेडियो अथवा अधीनस्थ अधिकारी। इस संदेश के प्राप्तकर्ता वे श्रोता होंगे जो या तो जनता के लोग हैं या अधीनस्थ फील्ड स्टाफ हैं।

वही संप्रेषण प्रभावकारी माना जा सकता है जिसका सशर्त प्रभाव उन लोगों में हो सके जिन लोगों के लिये संदेश की रचना की गयी थी।



इसलिये लोकसेवक के संदर्भ में प्रेषक या सम्प्रेषक के लिये आवश्यक है कि सबसे पहले संदेश को सही ढंग से गढ़ा जाये और उन्हीं माध्यमों से भेजा जाये जिन्हें लोग आसानी से समझ सकें और उसके निहितार्थ को जान सकें।

सही ढंग से संदेश गढ़े जाने के लिए आवश्यक है कि हम पहले उस श्रोता समूह की पहचान कर लें जिनके लिये संदेश गढ़ा गया है। सम्प्रेषण में तीन बातें जरूरी हैं:-

1. कथ्य अर्थात् तुम क्या कहते हो (संदेश का भाव);
2. किन लोगों से कहते हो (संदेश प्राप्तकर्ता);
3. कहाँ और कैसे संदेश भेजते हो।

संदेश तैयार करने का अर्थ मात्र उसका बहुत अच्छी तरह से लिखा जाना या उसमें बहुत आकर्षक नारों का प्रयोग करना नहीं है।

हमें प्राप्तकर्ता श्रोता वर्ग के चारित्रिक स्वरूप का ज्ञान और अनुभव भी होना चाहिए क्योंकि अंततः संदेश उन्हीं के मस्तिष्क तक पहुंचाया जाना है।

संप्रेषण की रणनीति में निम्नलिखित बिन्दुओं को ध्यान में रखना चाहिए :

1. अपने श्रोता समूह को परिभाषित करना। उदाहरण के लिए उस श्रोता समूह का वर्गीकरण करके (वे ग्रामीण हैं या शहरी, शिक्षित हैं या अशिक्षित) उन्हें चिन्हित करना, जिनके लिए संदेश तैयार किया जाना है।
2. संचार संप्रेषण के उद्देश्य को स्पष्ट रूप से समझना और लक्ष्य का खाका तैयार करना कि प्रेषक इस संदेश से क्या प्राप्त करने की आशा रखता है।
3. संदेश भेजने के मीडियम (माध्यम) को चिन्हित करना (बातचीत, रेडियो, समाचार पत्र इत्यादि)।

एक अच्छे संचार प्रेषक के लिये आवश्यक है कि वह ऐसे माध्यम को चुने जिसके द्वारा वह अधिकतम श्रोताओं तक संदेश पहुंचा सके। उसे यह भी देखना है कि प्राप्तकर्ता की पूर्व धारणाओं के विपरीत उसका संदेश कितना महत्वपूर्ण साबित होने का दावा कर पाता है।

संदेश की अपील ऐसी होनी चाहिए जिसे प्राप्तकर्ता स्वेच्छा से स्वीकार कर सकें।

जेठमलानी, वर्मा तथा सरकार के अनुसार लक्षित श्रोता समूह (जिनके लिये संदेश है) आपके द्वारा सम्प्रेषित वचनों को केवल तभी स्वीकार करेगा जब संदेश के प्रेषक के रूप में आप उन्हें इस नये तरीके को ग्रहण करने से उत्पन्न होने वाले संभावित खतरों के बारे में उनके भय को दूर करने तथा वर्तमान व्यवस्था में उन्हें उससे मिलने वाले लाभों का बोध करा सकें।

जहाँ तक मीडियम या माध्यम का संबंध है, यह संदेश एवं उसे प्राप्त करने वाले लक्षित समूह (जिनके लिए संदेश है) के स्वरूप पर निर्भर करता है। कोई एक मीडियम या माध्यम संदेश के बड़े होने की वजह से त्वरित संचार माध्यम के लिए अनुपयुक्त हो सकता है तो दूसरा अन्य माध्यम शायद त्वरित संचार के लिये ही उपयुक्त न हो। कोई अन्य विशेष माध्यम बहुत महंगा हो सकता है अथवा संभव है उस मौके विशेष पर वह माध्यम उपलब्ध ही न हो।

माध्यम का चयन लक्षित श्रोता वर्ग चाहे वह बाह्य हो या आन्तरिक

(जिनके लिए संदेश है) पर निर्भर करता है, अतः उसे सावधानी से चुना जाना चाहिए।

माध्यम के लिये जो चैनल हम चुनते हैं, उसकी रेंज आपसी बातचीत से लेकर जनसंचार (मास मीडिया) तक व्यापक हो सकती है। जनसंपर्क के उद्देश्यों की पूर्ति के लिए हमें मीडिया के गुणों, मीडिया की रणनीति और मीडिया की आवश्यकताओं को समझना जरूरी है, जो भिन्न-भिन्न श्रोताओं के लिये भिन्न-भिन्न होंगी। संचार के सभी साधनों के अपने मजबूत पक्ष और अपनी कमजोरियां तथा सीमाएँ हैं।

उदाहरण के लिए प्रेस/प्रिंट मीडिया की कमजोरी यह है कि यह निरक्षर लोगों की समझ से परे है, निरक्षर लोगों से इसकी आत्मीयता नहीं हो सकती। जहाँ तक श्रव्य मीडिया (टी.वी./फिल्म) का संबंध है, इसकी अपनी सीमायें हैं और प्रसारित संदेश का जीवन बहुत थोड़े समय के लिए होता है। जिस समय संदेश प्रसारित हो रहा होता है उस समय श्रोता के लिये एकाग्र चित्त होना बहुत जरूरी है। इसी तरह के सशक्त और कमजोर पक्ष अन्य दूसरे मीडिया माध्यमों (होर्डिंग/फोटोग्राफ/दीवार पर लिखे नारों) तथा चल माध्यम (मोबाइल) जैसे पैम्फलेट्स तथा हैण्डबिलों के भी होते हैं।

एक लोकसेवक को कोई भी अभियान चलाते समय, चाहे वह खाद के बढ़ते उपयोग से जुड़ा हो या परिवार नियोजन को बढ़ावा देने के बारे में हो, संदेश के आवश्यक पहलू को पकड़ लेना चाहिए और तब माध्यम और तरीके का चुनाव करना चाहिए जिससे अपेक्षित संदेश की सूचनाएं लक्षित श्रोताओं तक प्रभावशाली ढंग से पहुंच सके।

मीडिया के गुण और प्रकृति के अनुसार ही विभिन्न कहानियों की प्रस्तुतियों का निर्धारण होता है। उदाहरण के लिए यदि आप खादों के सघन प्रयोग और उससे फसल के उत्पादन में वृद्धि का प्रत्यक्ष प्रदर्शन करना चाहते हो, जहाँ कार्य भौतिक रूप से किया गया है, तो वहाँ दूरदर्शन उपयुक्त माध्यम होगा। यदि आप खाद के उपयोग के आंकड़े जन्य लाभ प्रदर्शित करना चाहते हों, तो समाचार पत्र उपयुक्त माध्यम होगा। समाचार-पत्रों में भी जहाँ सामान्य समाचार पत्र इस समाचार को दो-तीन पंक्तियों में कवर करेंगे, वहीं वित्तीय समाचारों पर आधारित

समाचार पत्र इसका विस्तृत कवरेज करेंगे और संभव है समाचार को दो या तीन कालम में प्रकाशित करें।

प्रभावी संचार या संप्रेषण के लिए एक लोकसेवक को प्रत्येक मीडिया की अलग-अलग आवश्यकताओं को समझना होगा।

लोकसेवक को संचार संबंधी उन बाधाओं को भी चिन्हित करना होगा जिन्हें पार करके उसे अपने लक्षित श्रोताओं तक पहुंचना है। उदाहरण के लिए उसे देखना है कि उसके लक्षित श्रोता रुढ़िवादी हैं या खुले विचारों वाले हैं। उसे संदेश में कुछ ऐसे चुने हुए बिन्दुओं को चिन्हित करके उनकी ओर विशेष रूप से ध्यान आकर्षित करना होगा जिससे वह अपने लक्षित श्रोताओं में व्यक्तिगत भागीदारी का भाव पैदा कर सके।

संदेश को स्वीकार करने में आने वाली सामाजिक अड़चनों को चिन्हित करना होगा और तब यह निर्णय लेना होगा कि लोकसेवक उन बाधाओं को दूर करने का प्रयास करेगा अथवा किसी अन्य तरीके से अपने लक्ष्य श्रोता तक पहुंचने का प्रयास करेगा। जेठमलानी, वर्मा तथा सरकार ने जनसंपर्क पर लिखी अपनी पुस्तक में भारत में परिवार नियोजन कार्यक्रम की केस स्टडी को लिया है और उस पर महत्वपूर्ण टिप्पणियां की हैं।

मल्टी मीडिया अभियान द्वारा प्रत्यक्ष श्रोताओं को अपने परिवार को सीमित रखने के लिये लगातार प्रभावित (Charge) किया जा रहा था। इण्डियन इंस्टीट्यूट आफ मास कम्युनिकेशन द्वारा किये गये कुछ शोध अध्ययनों में उन अभियानों के खूब प्रचार होने और उसे वापस लिये जाने का खुलासा किया गया। लेकिन परिणाम एकदम उल्टे यानी जनसंख्या के विस्फोट के रूप में सामने आया। ऐसा क्यों हुआ? जैसी कि ऊपर चर्चा हुई है, संदेश का खूब खुलासा करना और उसे व्यापक कवरेज देना ही पर्याप्त नहीं होता है। आर्थिक, सामाजिक, शैक्षिक आदि अन्य पहलू भी श्रोताओं की सोच और व्यवहार को बदलने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। सच तो यह है कि संचार अथवा सम्प्रेषण का क्षेत्र एक अत्यंत व्यापक क्षेत्र है जिसमें राजनीति, अर्थशास्त्र, मनोविज्ञान, समाजशास्त्र तथा मानवशास्त्र सभी शामिल रहते हैं।

इन तथ्यों के कारण अब यह सघन रूप से अनुभव किया जा रहा है कि सरकार का प्रचार एवं जनसंपर्क अब ग्रामीण स्तर पर केन्द्रित होना चाहिए। संचार के नवीनतम प्रतिपादित सिद्धांत में, जिसे एम.एम.सी. प्लस

(मास मीडिया कन्वरजेंस प्लस) कहते हैं, यह अवधारणा रखी गई है कि मीडिया को जिस एक बिन्दु पर केन्द्रित होना चाहिए, वह गांव स्तर पर मिलना है। प्रत्येक ग्राम पंचायत में एक समूह होना चाहिए जिसमें गांव के प्रमुख चिन्हित सभी समूह के प्रतिनिधि व स्थानीय ग्रामीण शामिल हों। सरकार की विभिन्न योजनाओं से सम्बन्धित कार्यक्रमों को कार्यान्वित करने एवं उनके प्रचार की जिम्मेदारी इसी समूह को लेनी चाहिए।

इस समूह के लोग सूचनाओं को समान सांस्कृतिक या स्थानीय उपसमूह में प्रचारित करेंगे और आपसी वार्तालाप के संचार से लोगों को नये कार्यक्रम अपनाने के लिये प्रोत्साहित करेंगे।

यह समझना होगा कि लोग किसी अपरिचित भारी भरकम सरकारी तंत्र की एजेंसी की बजाय अपने उप समूहों के श्रेष्ठजनों की सलाह मानने के लिए ज्यादा आसानी से तत्पर होंगे। यह समूह आपसी संवाद के जरिये संदेश को लोगों में प्रचारित करेगा, जो समान समूह में समान विचार वालों के बीच समान पृष्ठभूमि के लोगों द्वारा प्रचारित होने के कारण ज्यादा गहन और निजी होगा। वे ज्यादा खुलकर सवाल कर सकते हैं और उनकी शंकाओं का समाधान उसी बोली में होगा जिसे वे समझते हैं।

इस तरह के सूचना समूह या एम.एम.सी. प्लस समूह यदि सही तरीके से गठित कर लिये जायें तो ये समूह प्रशासन के संदेश को प्रभावशाली ढंग से प्रसारित करने में उत्कृष्ट संवाहक का कार्य करेंगे और इस तरह सरकार की छवि निखारने में सहयोगी सिद्ध होंगे।

ग्रामीण क्षेत्र के लोगों से जनसम्पर्क का दूसरा महत्वपूर्ण और प्रभावशाली तरीका गांव के निर्वाचित सदस्यों के साथ सीधा लिखित सम्प्रेषण है। यह पद्धति कई सरकारों द्वारा अपनायी गयी है और कुछ सरकारों ने तो मासिक समाचार पत्र भी निकाले हैं जो गांव के प्रमुख, जैसे- प्रधान के पास नियमित रूप से भेजे जाते हैं। सीधे डाक प्रेषण से गांव-स्तर पर प्रभावशाली संप्रेषण स्थापित होता है।

उत्तर प्रदेश में एक मासिक समाचार पत्र प्रत्येक पंचायत प्रमुख को भेजा जाता था और सरकार की नयी योजनाओं की जानकारी देने के लिए मुख्यमंत्री उन्हें व्यक्तिगत पत्र लिखा करते थे। इन पत्रों का जबाब भी मिलता था और उन्हें पूरी तवज्जो दी जाती थी।

ईमानदारी और सत्यनिष्ठा का कोई विकल्प नहीं है

जनसंपर्क का सर्वोत्तम रूप आपका अपना चरित्र है। यदि आप ईमानदार हैं और इस रूप में जाने जाते हैं या स्वीकार किये जाते हैं कि आप रिश्वत या उपहार नहीं लेते हैं, या आपके निर्णय इन उपहारों से अप्रभावित रहते हैं, तो आप जिन लोगों के बीच काम करते हैं वे आपको स्वतः ही आदर और महत्व देंगे।

आपके अपने बहुत से नाते रिश्तेदार आपको प्रभावित करने की कोशिश करेंगे।

आज की दुनिया में जो आपको मिल रहा है उसे स्वीकार न करने के कारण वे आपको बेवकूफ भी कहेंगे।

आपके अपने परिवार के सदस्य भी कई बार ऐसी चीजें प्राप्त करने के



प्रलोभन में आ सकते हैं जो वे जानते हैं कि सीमित वेतन में नहीं खरीदी जा सकती।

उन्हें अंकुश में रखें, और स्वयं को भी। आस-पास के प्रलोभनों के बीच गौतम बुद्ध या योगी की तरह रहें।

वृहत्तर हितों के लिये प्रलोभनों से बचना जरूरी है।

जो ख्याति एक बार खो दी गई, उसे वापस हासिल नहीं किया जा सकता।

जब आप निषिद्ध उपहार ग्रहण करते हैं, तो यह न समझें कि यह बात गुप्त रहेगी। आपके सेवक इस बारे में हर समय बात करेंगे।

आपके परिवार के सदस्य अपने पड़ोसियों को दिखावे के मोह में इस संबंध में बात करेंगे।

आपके सहकर्मी जब आपके घर मिलने आयेंगे और आपके रहन-सहन का स्तर आपके आय के स्रोत से कहीं ऊपर देखेंगे तो उन्हें भी यह बात पता चल जायेगी। फलतः सभी लोगों की नजर में आपका सम्मान नष्ट हो जायेगा।

कुछ ऐसे उपहार हैं, जिन्हें लेने की अनुमति सरकार देती है। नवीनतम नियम 150 रु. तक का उपहार लेने की अनुमति देता है। कुछ ऐसे उपहार, जैसे— दीवाली, होली पर मिठाई—फल आदि को लोक परंपरा के रूप में सामान्य रूप से स्वीकारा जाता है। उन्हें अस्वीकार करना अशिष्टता होगी और समाज के सम्मानित कहे जाने वाले लोगों की मिठाई अस्वीकार करने पर वे इसे अपना अपमान समझेंगे।

बहरहाल, हर स्थिति में अपने मातहतों से कोई भी उपहार लेने की आदत से प्लेग के रोग की तरह बचें। मातहत दो तरह के होते हैं। एक तो वे जो आपके अधीन काम कर रहे हैं और दूसरे वे जो भविष्य में हो सकता है आपके साथ काम करें। वर्तमान में जो आपके अधीन काम नहीं कर रहे हैं, उनसे उपहार लेकर अपने को सही साबित करने की कोशिश न करें। सिद्धान्ततः अपने अधीनस्थ यानि जो नीचे काम कर रहा है या जो प्रशासनिक उपक्रम में नीचे है, उससे आपको कभी भी कोई उपहार नहीं लेना चाहिए।

सरकारी गाड़ियों या आधिकारिक तौर पर प्राप्त अन्य परिलब्धियों के दुरुपयोग से भी आपकी ईमानदारी पर प्रश्नचिह्न लगते हैं।

कुल मिलाकर नियम से चलने का प्रयास करें।

इसी तरह यात्रा भत्ता बिल बनाते समय भी बहुत सावधान रहना चाहिए। बहुत से वरिष्ठ अधिकारियों में दौरे के समय अपने पड़ाव को,

जितना समय रूकते हैं उससे कहीं अधिक कागजों पर दिखाने की प्रवृत्ति होती है (मात्र अतिरिक्त भत्ते आदि पाने के लिए)। निजी यात्राओं को हमेशा निजी ही दिखाएं। उन्हें सरकारी दौरों में न बदलें। याद रखें कि ऐसे गोपनीय तथ्य कभी गोपनीय नहीं रहते।

आपके व्यवहार के संबंध में लोग कहानियां बनायेंगे जो कि आपसी गपशप के माध्यम से चारों ओर फैल जायेगी। याद रखें कि ख्याति खोने से पैसा खोना बेहतर है।

शादी ब्याह, वर्षगांठ तथा जन्मदिन

यदि आप किसी व्यक्ति को उसके जन्मदिन या शादी की वर्षगांठ या ऐसे ही किसी अवसर पर याद करते हैं, तो वह बहुत प्रसन्न होता है।

अपने नजदीकी मित्र, सहकर्मी, वरिष्ठ अधिकारी तथा जहाँ आप महत्त्वपूर्ण पद पर हैं, वहाँ अपने से जूनियर व अधीनस्थ वे लोग जो आपके साथ काम कर रहे हैं, या जिन लोगों के साथ आप प्रायः संपर्क में रहते हैं, उनसे सम्बन्धित महत्त्वपूर्ण तिथियों की सूची अपने पास रखना बहुत उपयोगी होता है।

यदि आप खर्च वहन कर सकें तो उन्हें फूलों का गुलदस्ता भेजें। यदि नहीं, तो अवसर से काफी पहले कार्ड भेज दें।

यदि वह व्यक्ति एस.टी.डी. या स्थानीय टेलीफोन पर उपलब्ध है तो उससे फोन पर बात करें। जन्मतिथियों का पता लगाने का सबसे अच्छा तरीका है सेवा सदस्यों की वरिष्ठताक्रम सूची की सहायता लेना। साथ में काम करने वाले सहकर्मियों के अलावा भी जो साथी या सहकर्मी हैं, उनके बारे में भी महत्त्वपूर्ण तिथियों की सूची इसी तरह बना लें। उनकी तिथियाँ एक दूसरे से बात-बात में आसानी से पता लगायी जा सकती हैं।

अपनी डायरी में इसके लिये एक अलग पृष्ठ निर्धारित करें।

हर स्थिति में किसी मित्र के घर दुख के मौके पर पहुँचना सुनिश्चित करें।

जब आपके मित्र का कोई करीबी और प्रिय मर जाता है तो सांत्वना से भरा आपका हाथ या शब्दों का कोई विकल्प नहीं है। अंतिम यात्रा में शामिल होने या शोक में आयोजित प्रार्थना में भाग लेने को हमेशा सराहा जायेगा। यदि आप ऐसे किसी मौके पर जाते हैं तो अपने स्टाफ या सुरक्षाकर्मियों का अमला साथ न ले जायें। ये ऐसे अवसर नहीं हैं जहाँ आप अपने पद का प्रदर्शन करें कि आप कितने महत्त्वपूर्ण हैं। ये नितान्त व्यक्तिगत क्षण होते हैं।

इसी तरह यदि आपके सहकर्मी के पुत्र या पुत्री परीक्षा में उत्कृष्ट

प्रदर्शन करते हैं या किसी व्यावसायिक कोर्स में उत्तीर्ण होते हैं तो उन्हें बधाई अवश्य दें। सभी माँ बाप अपने बच्चों की सफलता और उपलब्धियों पर बहुत गौरवान्वित एवं प्रसन्न होते हैं। आपको ऐसे सुखद क्षणों को उनके साथ अवश्य बांटना चाहिए।

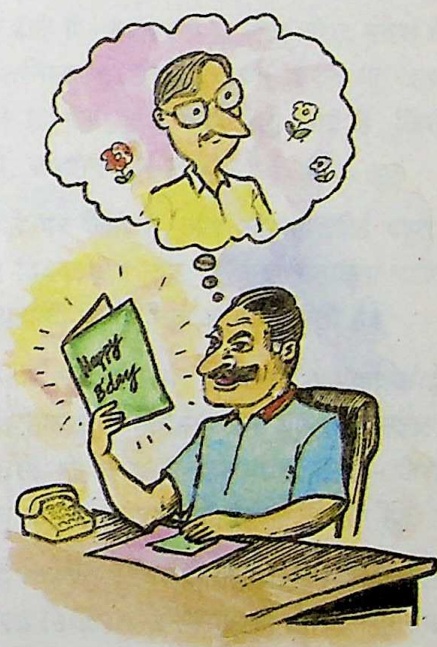
इसी तरह यदि आपके सहकर्मी के बेटे या बेटी की सगाई है, और आपको आमंत्रित किया गया है, तो अवश्य जाना चाहिए। ऐसे मौकों पर अपनी सामर्थ्य के अनुसार कोई उपयुक्त उपहार भी लेकर जायें। कार्ड या बधाई संदेश की तुलना में उपहार उस मौके की स्थायी यादगार बन जाते हैं।

नये वर्ष, दीपावली, दशहरा, होली तथा अन्य महत्त्वपूर्ण पर्वों के अवसर पर आपके पास अपने जानने वालों के ढेरों कार्ड आते हैं और ऐसे लोगों के भी कार्ड आते हैं जिनकी आपको याद भी नहीं रहती। प्रयास करें कि जहाँ तक

हो सके, उन सभी को जबाब दें। इससे कार्ड भेजने वाला व्यक्ति बहुत प्रसन्न अनुभव करता है।

भारत में यह आम आदत है कि लोग आपके पास आयेंगे और पूछेंगे कि आपको उनका शुभकामना कार्ड मिला या नहीं। ऐसे अवसरों पर आपका बहुत विनम्रता से "बहुत-बहुत धन्यवाद" कहना बहुत उपयुक्त रहेगा क्योंकि आपके लिये उन सभी लोगों के नाम याद रखना संभव नहीं है जिन्होंने आपको कार्ड भेजे हैं।

यदि आप शुभ विवाह का निमंत्रण प्राप्त करते हैं और शादी में शामिल होने में असमर्थ हैं तो वर-वधू के सुखद वैवाहिक जीवन की शुभकामना



जरूर भेजें। आपको जानकर आश्चर्य हो सकता है कि बहुत से लोग इस तरह के पत्र को सारी जिंदगी संजोकर रखते हैं।

विवेकाधिकार एवं गोपनीय कोष का उपयोग

बहुत से राज्यों में शासनकर्मियों के विवेकाधिकार में कई तरह के विवेकाधीन कोष और गुप्त कोष होते हैं। उदाहरण के लिए उत्तर प्रदेश में जिलाधिकारी को इंटेलीजेंस (अभिसूचना) रिपोर्ट एकत्र करने या अन्य कुछ उद्देश्यों से इस्तेमाल करने के लिए कुछ कोष दिये जाते हैं, जिसे जिलाधिकारी जहाँ उचित समझे, उपयोग कर सकता है।

यदि आप किसी क्षेत्र के दौरे पर जाते हैं, और आपको कोई बहुत जरूरतमंद लगे तो आप अपने विवेकाधीन फंड से कुछ सहायता राशि तुरन्त स्वीकृत कर देते हैं तो आपकी सार्वजनिक छवि सुधरती है।

ऐसा अक्सर होता है कि जब आप दौरे पर जायें तो आपको कोई विधवा या वृद्ध बहुत गरीबी की हालत में दिखायी दे। आपको तत्काल देखना चाहिये कि क्या उन्हें किसी भी सरकारी योजना के तहत—जैसे वृद्धावस्था पेंशन या विधवा पेंशन के तहत—सहायता दी जा सकती है।

आपको अपने साथ चल रहे स्थानीय अधिकारियों को तत्काल निर्देश देना चाहिए कि उनके आवेदन पत्र निर्धारित समयावधि में लेकर न्यूनतम संभव समय में आपके पास प्रेषित कर दिये जायें।

संभव है कि जब आप किसी गांव के दौरे पर जायें तो आप को वहां लोगों से पक्की सड़क या हैंड पंप की मांग का सामना करना पड़े।

सरकारी अधिकारी होने के नाते ऐसी बहुत सी योजनायें हैं, जिनसे आप जुड़े हुये हैं जैसे—एकीकृत ग्राम्य विकास कार्यक्रम, जवाहर रोजगार योजना, मिलियन वेल्स योजना आदि। आप गांव के लोगों की स्थानीय मांगों को इन नियमित योजनाओं के अंतर्गत समायोजित कर सकते हैं।

आपको स्थानीय अधिकारियों से विचार-विमर्श के बाद मौके पर ही घोषणा करने का प्रयास करना चाहिए।

आज एक जिलाधिकारी भले ही महाराजा न हो लेकिन उसके अधिकार

में बहुत सी कल्याणकारी योजनाएँ होती हैं। इसी तरह यदि आप सिंचाई सचिव के पद पर हों तो आप एक नलकूप या नहर की समुचित सफाई के लिये अतिरिक्त धन स्वीकृत कर सकते हैं, जिससे गांव के अन्तिम बिन्दु तक रहने वालों के पास भी नहर का जल पहुंच सके। यदि आप ऊर्जा सचिव हैं और आप किसी गांव जाते हैं तब यदि आपको माँग वास्तविक लगे तो आप उस गांव में विद्युतीकरण के लिये स्वीकृति दे सकते हैं।

प्रत्येक अधिकारी के कुछ विवेकाधिकार होते हैं और उसे उनका उपयोग लोगों की आवश्यकताओं को पूरा करने में करना चाहिए। यह न सोचें कि बने बनाये विभागीय प्रस्ताव ही अंतिम महत्वपूर्ण प्रस्ताव हैं जिन्हें आपको स्वीकृत करना है।



जब आप दौरे पर जायें तो अपने विवेक का इस्तेमाल करें और मौके पर लोगों की जहाँ जो आवश्यकता लगे उसे तत्काल पूरा करें।

हमेशा केवल अपने अधिकारियों की ही बात न मानें बल्कि जनता की जरूरतों के मुताबिक भी कार्यवाही करें।

याद रखें कि दोनों में से किसी की भी उपेक्षा न करें।

याद रखें कि आपके आधिकारिक अस्तित्व का एकमेव ध्येय प्रत्येक नागरिक का कल्याण देखना है। यदि आपको कोई व्यक्ति जरूरतमंद नजर आये तो लालफीताशाही उसकी सहायता के बीच न आने दें।

यदि आपके विवेकाधीन कोष में कुछ धन है तो फील्ड दौरे पर जाते समय कुछ नगद राशि अपने साथ लेकर अवश्य जायें। जरूरतमंदों में इसे तुरंत वितरित करें। अनाथ और गरीबों और जरूरतमंदों के लिये मुख्यमंत्री या राज्यपाल के विवेकाधीन कोष से स्वीकृति/संस्तुति देने में उदारता बरतें।

इस तरह के मामलों में आपकी संस्तुतियों से समाज में आपको बहुत सम्मान मिलेगा।

आजकल प्रत्येक मुख्यमंत्री के अधीन देने के लिये बहुत बड़ा विवेकाधीन कोष होता है। जरूरतमंदों के लिये इसका पूरा उपयोग करें।

बाढ़ या प्राकृतिक आपदा के समय अहेतुक राहत राशि के वितरण में उदारता बरतें।

आप सरकार का प्रतिनिधित्व करते हैं और लोगों की आपसे अपेक्षाएँ होती हैं कि उनकी सर्वाधिक आवश्यकताओं के समय आप उन्हें तत्काल सहायता देंगे।

सरकारों में जनसंपर्क तंत्र

एक लोक सेवक सरकार कहे जाने वाले वृहत् संगठन का एक हिस्सा है। उसके लिये यह आवश्यक है कि वह सरकार द्वारा स्थापित किये गये जनसंपर्क विभाग के विस्तृत विचार को समझे।

हमारे देश जैसी संघात्मक राज्य व्यवस्था में केन्द्र सरकार का अपना सूचना विभाग होता है और राज्य सरकारों का भी अपना एक पृथक संगठन होता है। लेकिन दोनों लगभग एक ही तरह से काम करते हैं।

सरकारी व्यवस्था में जनसंपर्क के विचार की शुरुआत सरकार की नीतियों, योजनाओं तथा उपलब्धियों की नियमित सूचनाओं को जनता तक पहुंचाने के उद्देश्य से हुई थी। जनसंपर्क का भूल विचार आम लोगों को शिक्षित करना, सूचित करना, प्रेरित करना तथा स्थापित सरकार की नयी नीतियों और विचारों को अपनाने के लिये लोगों का मन-मस्तिष्क बदलना था।



केन्द्र, तथा राज्यों में भी जनसंपर्क तंत्र का दूसरा प्रमुख दायित्व आज सरकार द्वारा कार्यान्वित नीतियों पर जनता तथा उसके प्रतिनिधि नेताओं की प्रतिक्रियाओं की जानकारी वरिष्ठ अधिकारियों और मंत्रियों को देना भी

है। जनसंपर्क तंत्र का तीसरा दायित्व विभिन्न मुद्दों पर अधिकृत सरकारी मन्तव्य सामने लाना है, जिन पर प्रेस, जनसमूह, बुद्धिजीवियों की सभा टी.वी. तथा रेडियो पर बहस की जा सकती है। राज्य सरकार में सूचना तथा जनसंपर्क विभाग की व्यवस्था में इस विभाग का एक पृथक निदेशक होता है जिसके अधीन जिला स्तर पर प्रत्येक जिले में सूचना अधिकारियों का तंत्र फैला होता है।

दूसरे अन्य सूचना अधिकारी सरकार के विभिन्न विभागों के साथ संबद्ध होते हैं। जनसंपर्क निदेशालय में छायांकन, समाचार विश्लेषण, प्रेस रिलीज, विज्ञापन तथा वृत्तचित्र निर्माण के लिए अलग अनुभाग होते हैं। जिला सूचना अधिकारी मुख्यालय से टेलीप्रिंटर लाइन के जरिये सीधे जुड़े होते हैं, इसलिये राजधानी से प्रसारित सभी सूचनाएं उन तक पहुंचती रहती हैं।

टेलीप्रिंटर सेवा जिले के उन लघु समाचार पत्रों के लिये, जो कमजोर आर्थिक स्थिति के कारण अपनी निजी टेलीप्रिंटर लाईन या न्यूज स्कैन का खर्च वहन नहीं कर सकते हैं, बहुत सहायक साबित होती है।

राज्य मुख्यालय में विभिन्न स्रोतों से प्रतिदिन खबरें एकत्र की जाती हैं और टेलीप्रिंटर के माध्यम से जिलों में भेजी जाती हैं।

जिले के विकास कार्यों की गतिविधियों के साथ राज्यपाल, मुख्यमंत्री अन्य अति विशिष्ट व्यक्तियों व सरकारी वरिष्ठ अधिकारियों के जनपद दौरे की कवरेज कराने का दायित्व भी जिला सूचना अधिकारी का होता है। अति विशिष्ट लोगों के कार्यक्रमों की एक प्रतिलिपि सामान्यतः जिला सूचना अधिकारी को भी पृष्ठांकित की जाती है ताकि वे प्रेस, मीडिया कवरेज के लिए प्रेस प्रतिनिधियों और फोटोग्राफरों को सूचित कर सकें।

स्थानीय प्रेस को संभालना उनकी जिम्मेदारी है। ऐसे विशिष्ट लोगों के लिये वे पत्रकार सम्मेलनों की भी व्यवस्था करते हैं जो अपने कार्यक्रमों का व्यापक प्रचार चाहते हैं। जिला अधिकारी के लिये पत्रकार सम्मेलन आयोजित करने का दायित्व भी जिला सूचना अधिकारी का है। सरकार की सभी गतिविधियों की सूचना जिला स्तर पर लोगों तक पहुंचाने के लिए पत्रकार सम्मेलन उपयोगी फोरम सिद्ध होते हैं।

जिला अधिकारी तथा अन्य विभागों के प्रमुख इन पत्रकार सम्मेलनों में

उपस्थित रहते हैं और पत्रकारों को न केवल अपनी उपलब्धियों से अवगत कराते हैं बल्कि विभिन्न मसलों पर जनता तक अपना दृष्टिकोण भी पहुंचाते हैं।

इस तरह के पत्रकार सम्मेलनों में प्रेस प्रतिनिधियों को जिले के मुख्य कार्यकारी तथा अन्य अधिकारियों से सवाल करने का मौका मिलता है इसलिये पत्रकार सम्मेलन से पूर्व जिला सूचना अधिकारी को बहुत सा 'ग्राउंडवर्क' करना होता है। उसे प्रत्येक विभाग की प्रगति की सूचनाएँ एकत्र करके जिलाधिकारी के लिये प्रासंगिक सामग्री तैयार करनी होती है जिससे संभावित सभी प्रश्नों पर जिलाधिकारी उत्तर दे सकें।

प्रेस वस्तुतः जिला प्रशासन की गतिविधियों पर तटस्थ विचार रखता है। अतः जिलाधिकारी का कर्तव्य है कि वह जिला प्रशासन की सभी शाखाओं की सभी गतिविधियों की जानकारी रखे ताकि प्रेस के सम्मुख उसे सही तरीके से प्रस्तुत कर सके।

जिलाधिकारी के लिए यह भी आवश्यक है कि वह जिले की प्रेस तथा विभिन्न समाचार पत्रों के प्रतिनिधियों की पृष्ठभूमि की भी विस्तृत जानकारी रखे। उन्हें राष्ट्रीय समाचार पत्रों और स्थानीय समाचार पत्रों के प्रतिनिधियों को अलग-अलग चिन्हित करना चाहिये तथा वे जिला स्तर पर ही क्रियाशील पत्रकारों को चिन्हित करने में भी सक्षम होने चाहिए।

जिले में दूसरे स्वतंत्र पत्रकार भी हो सकते हैं और महत्वपूर्ण राष्ट्रीय पत्रिकाएँ जैसे इंडिया टुडे, दि वीक, संडे तथा अन्य पाक्षिक, साप्ताहिक, नियतकालिक पत्रिकाओं के प्रतिनिधि भी हो सकते हैं। जिलाधिकारी यदि चाहते हैं कि उनके जिले को राष्ट्रीय एवं राज्य स्तर पर व्यापक कवरेज मिले तो उन्हें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि प्रत्येक पत्रकार के साथ सम्मानजनक व्यवहार किया जाये।

जिलाधिकारी को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि पत्रकार सम्मेलन के कम से कम दो दिन पूर्व उसे सभी विभागों के प्रमुखों से लिखित ब्रीफ प्राप्त हो जाये।

जिलाधिकारी को चाहिए विभिन्न क्षेत्रों में जिले की उपलब्धियों पर वह स्वयं भी एक संक्षिप्त प्रेस नोट तैयार करें और 'प्रेस ब्रीफ' सम्मेलन के

अंत में पत्रकारों को दें। इस 'प्रेस ब्रीफ' से समाचार बनाने में उन पत्रकारों को बहुत सहायता मिलती है जिनमें आपकी कही हुई प्रत्येक बात को नोट करने की क्षमता या योग्यता नहीं है।

अधिकतर पत्रकार प्रेस नोट को यथावत् इस्तेमाल कर लेते हैं। जिला सूचना अधिकारी को प्रेस नोट तैयार करने में सक्षम होना चाहिए लेकिन वितरण से पूर्व जिलाधिकारी को अवश्य दिखा लेना चाहिये ताकि सुनिश्चित हो सके कि आवश्यकता के सभी बिन्दुओं पर उसमें उचित ढंग से जोर डाला गया है। 'प्रेस रिलीज' लिखना अपने आप में एक कला है। भारत सरकार में भी सूचना अधिकारियों का एक बड़ा नेटवर्क है जो केन्द्र सरकार के प्रेस सूचना ब्यूरो से संबद्ध होता है। प्रमुख सूचना अधिकारी इसका अध्यक्ष होता है जो केन्द्र के सूचना अधिकारियों की वरिष्ठता सूची में वरिष्ठतम होता है।

दूसरे अन्य सूचना अधिकारी भी होते हैं जो किसी विशेष मंत्रालय या एक साथ कई मंत्रालयों के साथ जुड़े होते हैं। किसी भी महत्वपूर्ण सूचना या मसले पर प्रेस विज्ञप्ति में जारी करने से पूर्व सूचना अधिकारी को उसे सम्बन्धित मंत्रालय के उपसचिव या सचिव को अवश्य दिखा लेना चाहिए।

भारत सरकार में मंत्रालय के सभी अधिकारी पत्रकार सम्मेलन बुलाने के लिये अधिकृत नहीं हैं। केवल इस हेतु अधिकृत अधिकारी या विभाग का सचिव ही ऐसा कर सकता है।

यदि किसी मंत्रालय का कोई सचिव पत्रकार सम्मेलन के मार्फत कोई विज्ञप्ति जारी करना चाहता है तो वह अपने सूचना अधिकारी से प्रेस विज्ञप्ति तैयार करने के लिए कह सकता है। सामान्यतः पत्रकार सम्मेलन विषय से सम्बन्धित मंत्रालयों में ही आयोजित होते हैं लेकिन बड़े सम्मेलन प्रेस सूचना ब्यूरो, शास्त्री भवन, नई दिल्ली के निर्धारित कक्ष में ही होते हैं। केन्द्र में नियुक्त लोक सेवकों के लिये यह भी जानना जरूरी है कि समाचार पत्रों में काम करने वाले पत्रकारों को समाचार पत्र संपादक द्वारा कार्य का आवंटन किस तरह किया जाता है।

केन्द्र में, उदाहरण के लिये दिल्ली में, राष्ट्रीय स्तर के समाचार पत्रों में अलग-अलग पत्रकारों को अलग अलग 'बीट' सौंपी जाती है। कुछ पत्रकार किन्हीं विशेष मंत्रालयों को देखते हैं तो दूसरे विभिन्न राजनैतिक दलों तथा अन्य मामलों को देखते हैं।

किसी भी मंत्रालय विशेष का सूचना अधिकारी सामान्यतः प्रत्येक समाचार पत्र के उन पत्रकारों को जानता है जिन्हें विभागीय पत्रकार सम्मेलन के लिये आमन्त्रित करना है।

पत्रकार सम्मेलनों के अलावा भी लोकसेवक को दूरदर्शन और आकाशवाणी के साथ मधुर कार्यपरक संबंध रखने चाहिए। रेडियो आकाशवाणी की पहुंच हमारी नब्बे प्रतिशत आबादी तक है और क्योंकि रेडियो का प्रयोग बिजली के बिना भी हो सकता है (बैटरी से) इसलिये गांवों में जहाँ विद्युत आपूर्ति की समस्या हर समय बनी रहती है, यह बहुत लोकप्रिय है। गांवों में यह हमेशा से लोकप्रिय माध्यम बना रहा है। आकाशवाणी के स्टेशन कई राज्यों में विभिन्न स्थानों पर फैले हुए हैं। समाचार कवरेज के लिए इनके अपने प्रतिनिधि होते हैं। ये प्रतिनिधि सामान्यतया राज्य में तीन-चार जिलों को कवर करते हैं।

जिलाधिकारी के लिये यह जानना जरूरी है कि कौन सा रेडियो स्टेशन उनके जिले को कवर करता है। जहाँ कहीं भी स्थानीय क्षेत्र में प्रसारण सुविधा के साथ रेडियो स्टेशन है, वहाँ से जिले के समाचार प्रसारित कराना आसान है अन्यथा निकटतम स्थित आकाशवाणी केन्द्र के प्रतिनिधियों समाचार भेजने होते हैं। रेडियो पर समाचार भी पूरे दिन प्रसारित किये जाते हैं। यदि आवश्यक हो तो आप किसी भी समाचार प्रसारण के साथ प्रार्थना करके आवश्यक संदेश प्रसारित करा सकते हैं। यह ध्यान रखना चाहिए कि आकाशवाणी द्वारा प्रसारित होने वाले हर समाचार या संदेश की हस्ताक्षरित प्रमाणित प्रतिलिपि सुरक्षित रखने पर जोर दिया जाता है, क्योंकि संगठन प्रत्येक प्रसारित समाचार या संदेश के लिये जवाबदेह है।

जिलाधिकारी और जिला सूचनाधिकारी के आकाशवाणी के प्रतिनिधियों के साथ संबंधों के आधार पर प्रेस नोट इन दोनों में से किसी एक के हस्ताक्षर से जारी हो सकते हैं।

जिलाधिकारी द्वारा रेडियो प्रसारण सेवा का उपयोग क्षेत्रीय जनता से संबंधित विषयों पर अपने साक्षात्कार के लिए भी किया जा सकता है। आकाशवाणी और दूरदर्शन से प्रसारित होने वाले समाचार संक्षिप्त और सटीक होने चाहिए।

बोले गये शब्दों का महत्त्व

एक लोकसेवक को याद रखना चाहिए कि उसके द्वारा बोला गया प्रत्येक शब्द रिकार्ड होता है और उद्धृत होता है।

निम्नलिखित दृश्य की कल्पना करें:

कोई व्यक्ति जब अपने किसी आवेदन के साथ आपके पास आता है तो वह उस संबंध में अपने मित्रों के साथ गहन चिन्तन एवं बहस के बाद आता है।

यह चर्चा पत्नी या परिवार के अन्य सदस्यों के साथ हो सकती है (यदि विषय निजी मामलों से संबंधित है) और बड़ी समस्याओं से जुड़ा है तो गांव के बुजुर्गों के साथ हो सकती है।

आवेदन के प्रत्येक शब्द पर आपके हाथ में पहुंचने से पूर्व सावधानीपूर्वक विचार किया गया होगा।

जब वह अपना आवेदन आपको सौंप रहा होता है, तो वह आपके एक-एक भाव, आपकी आंखों और आपके सिर हिलाने को ध्यान से देख रहा होता है। आपके द्वारा पूछे गये प्रश्न या स्पष्टीकरण आपकी सोच के झुकाव को इंगित करते हैं।

याद रखें कि आपका प्रत्येक शब्द अगले 10-15 दिनों तक, जब तक उसकी समस्या सुलझ नहीं जाती, उसकी स्मृति में अंकित रहेगा।

जैसे ही वह वापस पहुंचता है तो उसके परिवार एवं आसपास के लोग या मित्र उससे कई तरह के सवाल पूछेंगे कि क्या आप उससे नाराज थे? तथा अन्य दूसरे प्रश्न जैसे आपने उससे क्या पूछा? जब आप बात कर रहे थे तो क्या भृकुटि तनी हुई थी? क्या आपका व्यवहार उपेक्षापूर्ण था? क्या आपने उसकी समस्या को समझा है? इत्यादि।

लोगों से वह जो कुछ कहेगा, उससे लोगों को विश्वास होगा कि आपका रवैया बहुत हमदर्दी से भरा और सहानुभूतिपूर्ण था, या फिर असहिष्णु था। इससे उन्हें यह इशारा मिलेगा कि आप उसका पक्ष ले रहे हैं या उसके विरोधी का।

आपके एक-एक शब्द का सूक्ष्म परीक्षण होगा, उसका विश्लेषण किया जायेगा कि आपने वही खास प्रश्न क्यों पूछा।

इस तरह के कई विचार उस व्यक्ति के जेहन में उठेंगे। वह अपनी भेंट में हुई बातों का विश्लेषण करेगा और अपने मित्रों और लोगों को बतायेगा।

अपने शासकीय सेवा के साक्षात्कार को याद करें। जब आप वापस घर पहुंचे थे तब क्या आपके माता-पिता और दोस्तों ने साक्षात्कार में पूछे गये एक-एक प्रश्न के बारे में नहीं पूछा था?

क्या उन्होंने नहीं पूछा था कि आप अपने साक्षात्कार से संतुष्ट थे या नहीं?

क्या आपको नहीं लगा था कि किसी खास प्रश्न पर बोर्ड के किसी सदस्य विशेष को आपके उत्तर ने प्रभावित किया था?

उन परिस्थितियों का वर्तमान संदर्भ में वैसा ही रुपान्तरण करें। नागरिक वही व्यक्ति है जिसका साक्षात्कार हो रहा है और आपके द्वारा उच्चरित प्रत्येक शब्द उसके लिये महत्त्व रखता है।

यह भी याद रखें कि आज के लोकतांत्रिक वातावरण में आपके द्वारा असहानुभूतिपूर्वक एवं निर्लज्जतापूर्वक बोला गया प्रत्येक शब्द आपके विरुद्ध



कभी भी की गयी शिकायत में आपके विरुद्ध उधृत किया जायेगा। यह कानूनी विवाद का मामला भी बन सकता है। यदि आप किसी के प्रति तिरस्कारपूर्ण टिप्पणी करते हैं, तो याद रखें कि शत प्रतिशत सम्भावना है कि इधर-उधर से घूमकर वे उस व्यक्ति तक शीघ्र ही पहुंच जायेंगी।

विज्ञान के एक सिद्धान्त को हमेशा याद रखें— ध्वनि की तरंगें कभी भी नष्ट नहीं होतीं। आपकी आलोचना के संबंध में भी यही सिद्धान्त लागू होता है।

साथ ही आप इस सिद्धान्त को उन लोगों के प्रति अच्छी बातें कहने में अपना सकते हैं, जिनके ऊपर आप प्रभाव जमाकर सहानुभूति और मदद लेना चाहते हैं। इसलिए याद रखें कि ऐसे मौकों पर आपके शब्द सावधानीपूर्वक संतुलित और नियोजित ढंग से व्यक्त किये जायें।

जब आप किसी व्यक्ति से बात कर रहे हैं, तो उसके मित्र और उसके दायरे के लोगों के बारे में जानना बहुत उपयोगी हो सकता है। रहस्य कभी रहस्य नहीं रहते। जो शब्द बहुत विश्वास में लेकर कहे जाते हैं, वे भी गोपनीय नहीं रहते क्योंकि हर एक के कुछ विश्वसनीय मित्र होते हैं जिनसे वह अपने दिल की बात करता है।

हल्के और सस्ते शब्दों के प्रयोग से बचना चाहिए। प्रायः वे आपको मुसीबत में डाल सकते हैं।

हाव-भाव (बॉडी लैंग्वेज) का महत्त्व

आपके हाव भाव आज संचार के सशक्त माध्यम के रूप में स्वीकृत हो चुके हैं। आप इस भाषा का प्रयोग सारे समय करते हैं, लेकिन अधिकांश समय आप इससे अपरिचित होते हैं। प्रत्येक चेष्टा, आंखों का झपकना, चेहरे पर तनाव, खड़े होने का ढंग, चलने का ढंग, सामने खड़े व्यक्ति को आपकी सोच और स्वभाव के बारे में जानकारी देता है। इसलिये अपने हाव भाव के बारे में उतना ही सचेत और सावधान रहना चाहिए जितना बोले हुए शब्दों के बारे में।

कल्पना करें कि कोई व्यक्ति बहुत दूर से एक आवेदन लेकर आपके पास आ रहा है। आप उसका आवेदन पत्र लेते हैं, उसे एक नजर से देखते हैं और झटके से मेज के एक कोने पर रख देते हैं, इससे आवेदक पर यह प्रभाव पड़ता है कि आप उसके मामले में दिलचस्पी नहीं ले रहे हैं।

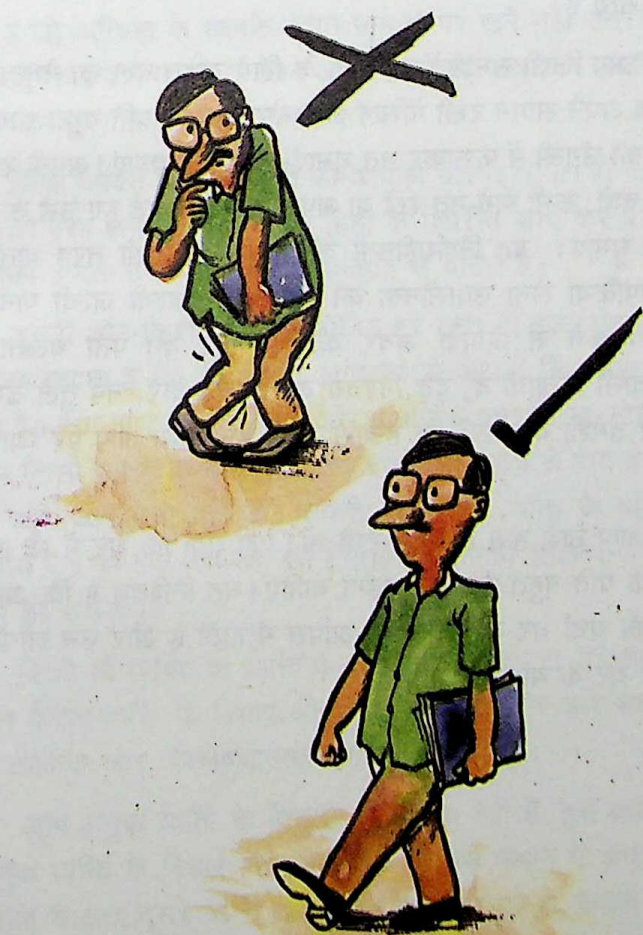
दूसरी ओर मान लें कि आप आवेदन पत्र अपने हाथ में लेते हैं, उसे धीरे से पढ़ते हैं, उससे कुछ प्रश्न पूछते हैं, और उसे भी दो-चार शब्द बोलने का मौका देते हैं, फिर उसके आवेदन पत्र को बड़ी सावधानी से मेज पर रखते हैं। स्वभाविक है कि आवेदक पर इसका बहुत दूसरा प्रभाव पड़ेगा।

पुनः इसी तरह का दूसरा उदाहरण लें। यदि आप एक बड़ी भीड़ को संबोधित कर रहे हैं, श्रोताओं की ओर उन्मुख होने की बजाय अपनी आंखें नीचे करके भाषण देते हैं तो आप दूसरों के ऊपर आत्म विश्वासहीन वक्ता एवं अपने पर ऊपर विश्वास की कमी वाले व्यक्ति के रूप में छवि बनाते हैं।

दूसरी ओर यदि आप अपना सिर सीधा और ऊपर उठा हुआ रखते हैं, श्रोताओं की ओर आत्मविश्वास से कभी दायें, कभी बायें देखकर अपना भाषण बड़े जोश के साथ देते हैं, तो लोग अद्भुत वक्ता और अच्छे अधिकारी के रूप में आपकी प्रशंसा करते हैं। आप पायेंगे कि तब आपका संदेश श्रोताओं तक ज्यादा आसानी से पहुंचा है और आप जो कहते हैं, उसे लोगों द्वारा ज्यादा आसानी से स्वीकारा जा रहा है।

किसी प्रतिनिधि दल को संबोधित करते समय या आक्रोशभरी भीड़ का सामना करते समय हाव भाव (बॉडी लैंग्वेज) बहुत महत्वपूर्ण साबित होते हैं।

जैसे कि मान लें आपको मजिस्ट्रेट के रूप में, कभी-कभी पुलिस बल को दंगा नियंत्रण के निर्देश देने हो सकते हैं। जिन लोगों का आप नेतृत्व कर रहे हैं, वे बिल्कुल नहीं सुन पा रहे हैं कि आप क्या कह रहे हैं। लेकिन वे आपके शरीर के हाव भाव को ध्यान से देख रहे हैं। वे आपके कदमों और घुटनों के संचालन को ध्यान से देखेंगे। क्या आपके घुटने कंपकंपा



Digitized by Sarayu Foundation Trust, Delhi and eGangotri
रहे हैं? क्या आप अपने कदमों की दिशा बार बार बदल रहे हैं या
आत्मविश्वास और पूर्णता के साथ चल रहे हैं।

वे इस पर भी ध्यान देंगे कि क्या आप घबराहट में अपने पैरों को हिला
रहे हैं। आपके शरीर के हाव भावों से लोग अंदाज लगा लेंगे कि आप अपने
लोगों को प्रेरित करने में सक्षम हैं, उन्हें हिम्मत देते हैं या उन्हें भयभीत
बना देते हैं। आपकी आवाज की गति से वे अंदाज लगा लेंगे कि आप खुद
डरे हुए हैं या बहादुर हैं और आपके अभियान की सारी सफलता इस
मूल्यांकन पर निर्भर करेगी। सशस्त्र सेनाओं का नेतृत्व करने वाले अधिकारी
पर तो यह लागू होता ही है लेकिन एक प्रशासनिक अधिकारी के लिये भी
यह एक सत्य है।

जब आप किसी समझौते पर वार्ता के लिये गठित दल का नेतृत्व कर
रहे हैं तब अपने सामने रखी पेंसिल और नोट बुक के प्रति बहुत सावधान
रहें। पैन को उंगली में फंसाकर मत घुमाएं, न पेंसिल चबाएं। अपनी डायरी
को कभी दायें, कभी बायें मत रखें या अपनी कुर्सी पर बैठे हुए उसे ऊपर-
नीचे मत घुमाएं। यह निर्णयहीनता को दर्शाता है। इसी तरह वार्ता के
दौरान झपकियां लेना उदासीनता को दर्शाता है। जल्दी जल्दी पानी के
गिलास गटकने से आपके अंदर की घबराहट का पता चलता है।
आत्मविश्वासी दिखायी दें, दृढ़ निश्चय का प्रदर्शन करें, नपे तुले ढंग से
बोलें और हमेशा याद रखें कि हजारों आंखें हर समय आप पर ध्यान दे
रही हैं।

जब आप खड़े होते हैं, सीधे खड़े हों। यहां तक कि घर में भी अपने
व्यवहार के प्रति बहुत सावधान रहना चाहिए। यह निश्चित है कि आपके
व्यवहार की चर्चा घर के नौकरों में आपस में होती है और उन लोगों के
माध्यम से घर के बाहर पहुंचती है।

लोगों की आलोचना करने से बचें केवल विचारों का विश्लेषण करें

किसी भी व्यक्ति के व्यक्तित्व के नकारात्मक पक्ष को उभारना न तो अपेक्षित है और न उचित।

प्रत्येक व्यक्ति अच्छाई और बुराई का मिश्रण है। प्रत्येक व्यक्ति में कुछ गुण ऐसे होते हैं जिन्हें प्रशंसनीय कहा जा सकता है, साथ ही कुछ ऐसे गुण होते हैं जो व्यक्तित्व के आपके अपने मानकों पर खरे नहीं उतरते। इसको व्यावहारिक रूप में जानने के लिये अपने सबसे बड़े शत्रु और सबसे बड़े मित्र कहे जाने वाले लोगों का विश्लेषण करें।

किसी व्यक्ति में अच्छे तत्वों की आपकी धारणा धूमिल हो जायेगी यदि आपको ऐसा लगे कि वह आपके हितों के विपरीत काम कर रहा है। तब आपको लगता है कि यह व्यक्ति पूर्वाग्रह से ग्रसित है।

दूसरी ओर किसी व्यक्ति में निहित बुरे तत्व भी नजरअंदाज हो जाते हैं जब लगता है कि वह व्यक्ति आमतौर से आपके लिए बहुत सहायक रहा है। क्या आप सोचते हैं कि इस मानसिक पृष्ठभूमि या सोच के साथ आप किसी व्यक्ति के बारे में स्वतंत्र एवं निष्पक्ष रूप से राय बना सकते हैं? यदि आप ऐसा नहीं कर सकते, तो किसी व्यक्ति के बारे में कोई निर्णय देने का हक आपको नहीं है क्योंकि आपकी आलोचना न्यायसंगत नहीं हो सकती।

किसी भी व्यक्ति के व्यक्तित्व की आलोचना करना अपेक्षित नहीं है। आप केवल व्यक्ति के विचार और सोच की आलोचना कर सकते हैं, वह भी तार्किक और विश्लेषणात्मक ढंग से।

आप अमुक व्यक्ति के विचारों से सहमत नहीं हैं, इस कथन में और अमुक व्यक्ति के विचार बिल्कुल बेतुके हैं, इस कथन में अंतर है। पहले तरीके में आप दूसरे व्यक्ति को आहत नहीं कर रहे हैं, केवल उस व्यक्ति के विचारों से अपनी असहमति व्यक्त कर रहे हैं, उस व्यक्ति के विचारों की

Digitized by Sarayu Foundation Trust, Delhi and eGangotri
आप आलोचना भी नहीं कर रहे हैं। आप केवल यह इंगित कर रहे हैं कि
आप उनके नजरिये से सहमत हैं या असहमत।

कुछ कहने या यह निष्कर्ष निकालने से पूर्व, कि आप अमुक के जरिये
से असहमत हैं, ज्यादा बेहतर होगा कि आप प्रत्यक्ष रूप से विश्लेषण
करके तार्किक ढंग से साबित करें कि आपका दृष्टिकोण इस विषय में सही
है। तर्क सम्मत विचार सभी के द्वारा स्वीकारे जाते हैं। कोई कथन चाहे
सच ही हो, लेकिन यदि वह विचारों के तार्किक प्रवाह का परिणाम नहीं है
या कम से कम जब तक वह कारणों और तर्क पर आधारित नहीं है, उसे
स्वीकारा नहीं जा सकता।

दूसरी ओर यदि आप किसी से सीधे कहते हैं कि तुम्हारे विचार
एकदम बेतुके हैं तो आप बिना किसी ठोस आधार के प्रभुत्व जमा रहे होते
हैं और अनावश्यक रूप से उस व्यक्ति को बचाव की रणनीति के लिये
भड़का रहे हैं जो उसे उतनी ही उग्रता से अपनी प्रतिक्रिया व्यक्त करने के
लिये बाध्य करेगा।



आप जब नकारात्मक विचार प्रेषित कर रहे हैं तो उसकी प्रतिक्रिया में
उतने ही नकारात्मक विचार उपजेंगे। दूसरा व्यक्ति इनसे प्रभावित होगा

और वह आपको भी आहत करने की कोशिश करेगा। आपने एक मशहूर कहावत सुनी होगी— “जो व्यक्ति अपनी इच्छा के विरुद्ध आश्वस्त हो जाता है, उसके विचार फिर भी वहीं रहते हैं।” यह सिद्धांत मातहतों, वरिष्ठों, सहकर्मियों, मित्रों और परिवार के सदस्यों के बारे में भी एकदम सही है। यदि आप चाहते हैं कि लोग आपके दृष्टिकोण का सम्मान करें, तो आपको भी दूसरों के दृष्टिकोण को सम्मान देना होगा।

खुशमिजाज कहे जाने वाले व्यक्तित्वों में आप पायेंगे कि जब वे किसी बिन्दु पर बहस करते हैं, उस समय वे दिखाते हैं कि वे अमुक व्यक्ति के अधिकांश विचारों से सहमत हैं, लेकिन साथ ही वे तथ्यों के आधार पर उनमें संशोधन के सुझाव भी देंगे। जैसे ही वाक्य का पहला भाग कहा जाता है, व्यक्ति जिसके विचारों का विरोध हुआ है, वह आपके विचारों को मानसिक रूप से स्वीकार करने के लिये तैयार हो जाता है।

याद रखें कि आपके विचार भी गलत हो सकते हैं क्योंकि जरूरी नहीं कि आप सदैव सही हों। संभव है कि आपको ही गलत सूचनाएँ मिल गयी हों जिनके आधार पर आप किसी निर्णय पर पहुंचे हैं। बहुत निजी टिप्पणी न करें। तथ्यपरक बनें और आप पायेंगे कि दूसरे लोगों के विचारों को बदलने में यह सिद्धांत अपनाने से आप कभी-कभी समर्थ हो जाते हैं।

हल्के ढंग से बातें मत करो

अक्सर देखा गया है कि किसी व्यक्ति को अपने मित्रों से पता चलता है कि 'अ' ने 'ब' के बारे में क्या कहा है। यदि यह पता लगाना संभव है कि 'अ' ने 'ब' के बारे में क्या कहा है तो 'ब' को भी यह पता लगाना संभव है कि 'अ' ने उसके बारे में क्या कहा है।

'ब' को यह कभी पता नहीं लगेगा कि वह कौन सा माहौल था जिसमें 'अ' ने उसके बारे में यह बातें कही हैं।

अक्सर होता यह है कि जब आप अपने घनिष्ठ मित्रों के साथ गपशप कर रहे हैं या भीड़ में मनोविनोद के लिये बैठे हैं तो दूसरे के बारे में अपने विचार व्यक्त करने लगते हैं। या कभी-कभी दूसरों के द्वारा शाबासी और प्रोत्साहन मिलने की सनक में कुछ कह जाते हैं। एक लोक-सेवक को संतुलित बात करना सीखना चाहिए और कभी भी हल्की बातें नहीं करनी चाहिए। प्रत्येक शब्द बहुत सावधानी से और नपा तुला बोलना चाहिए। हल्के शब्दों से मित्र खो सकते हैं और यह बहुत मंहगा पड़ सकता है।

जैसा कि पहले भी कहा गया है कि सेवा आचरण नियमावली के सरकारी विनियमों (आफिस रैगुलेशन्स) के अन्तर्गत किसी भी व्यक्ति को कोई भी सरकारी गोपनीय तथ्य तथा जानकारी, जो उसने सरकारी ड्यूटी के दौरान प्राप्त की है, उजागर नहीं करनी चाहिए। यद्यपि सरकारी गोपनीयता कानून बहुत अप्रसंगिक हो चुके हैं और उनमें पूरे बदलाव की आवश्यकता है लेकिन इसके पीछे कुछ महत्व दिये जाने योग्य सिद्धान्त भी हैं। एक मौलिक सिद्धान्त है— अपनी वक्तृता पर नियंत्रण रखना और मानसिक रूप से हमेशा बहुत सचेत रहना। यह मानकर चलना चाहिए कि जो कुछ आप कह रहे हैं, वह दूसरी जगह उद्धृत किया जायेगा।

यह भी याद रखें कि एक लोक सेवक द्वारा बोले गये शब्दों तथा वाक्यों को आम नागरिक बुद्धिमान शंकराचार्य के स्वर्णिम उपदेश समझता है। सामान्य नागरिक के लिये आपके द्वारा व्यक्त प्रत्येक शब्द या वाक्य सारगर्भित अर्थपूर्ण बात के रूप में लिया जाता है। एक नागरिक, जो किसी

समस्या का सामना कर रहा है, जब आपके पास किसी राहत के लिए आता है तो एक लोकसेवक द्वारा कहे गये शब्दों के वह हजार अर्थ निकालता है।

मैंने कम से कम ऐसा दो लोगों के मामलों में देखा है, जो अपने को बॉस के बहुत नजदीक समझते थे लेकिन अंत में उनके उच्चाधिकारियों ने उन्हें नुकसान पहुंचाया। विश्लेषण करने पर यही पाया गया कि अपने उच्चाधिकारियों व उनके परिवार के सदस्यों से बहुत घनिष्ठता होने के बाद ऐसे लोग अपने बॉस के निजी चारित्रिक गुणों तथा स्वभाव के बारे में बहुत हल्के ढंग से बातें करने लगते हैं।

छोटी-मोटी गपशप, कोई हल्की टिप्पणी, सूक्ष्म आलोचना की बातें अंत में उस व्यक्ति के पास पहुँच ही जाती हैं, जिसकी आलोचना की जा रही है। कभी-कभी यह टिप्पणी या मजाक में की गई हल्की-फुल्की गपशप आपको 3-4 साल बाद भी शर्मिन्दगी के मोड़ पर ला खड़ा करती है।

इस संसार के अधिकांश झगड़े किसी अन्य कारण की बजाय केवल हल्केपन से बोले गये शब्दों के कारण होते हैं। इस तरह के शब्द अधिकतर सम्बन्धित व्यक्ति के अहम् को चोट पहुँचाते हैं, और यदि उसे इस बात का पता चलता है, वह इसे हमेशा अपने दिमाग में रखेगा और उस समय प्रहार करेगा जब आपको उसकी कतई आशंका तक नहीं होगी। याद रखें कि एक हल्के शब्द या गपशप का - चाहे व्यक्ति के विरुद्ध बोला गया हो या उसके परिवार मित्र के अथवा नजदीकी लोगों के बारे में बोला गया हो-समान प्रभाव होता है। कोई भी व्यक्ति आमतौर से अपने या अपने परिवार के प्रति बोले गये किसी शब्द के प्रति बहुत संवेदनशील होता है।

लोक सेवकों के बीच आपस में अक्सर लड़ाई की बातें सुनी जाती हैं, क्योंकि या तो उनकी पत्नियों में आपसी बातचीत के संबंध नहीं होते हैं या उन्होंने एक दूसरे के परिवार के सदस्यों के बारे में कुछ कह दिया होता है।

इससे आम लोगों के बीच उनकी छवि बिगड़ती है। जनता में चाटुकार प्रवृत्ति के लोग एक लोक सेवक को दूसरे के विरुद्ध सहायता देने का वचन देकर इसका लाभ उठाना चाहेंगे। इस स्थिति से हर हालात में बचना चाहिए क्योंकि लोक सेवक जब आपस में लड़ते हैं तो वे पक्षपाती हो जाते

Digitized by Sarayu Foundation Trust, Delhi and eGangotri
हैं और जो लोग उनका पक्ष लेते हैं, उन्हें अनुचित लाभ देने लगते हैं। इस तरह न्यायी व निष्पक्ष होने की अपनी छवि खो बैठते हैं।

इसलिये यह आवश्यक है कि न केवल स्वयं हल्के ढंग से बोलने से बचें बल्कि अपनी पत्नी तथा परिवार के अन्य सदस्यों को भी इससे बचने के लिये कहें।

याद रखें कि आपकी पत्नी और बच्चे भी आपका प्रतिनिधित्व करते हैं और वे आपके व्यक्तित्व का विस्तार हैं। उनकी टिप्पणियों को भी आम स्थानों पर उद्धृत किया जाता है और वे लोग, जो इन झगड़ों का लाभ उठाना चाहते हैं, इन्हें अपने लाभ के लिए इस्तेमाल करेंगे। एक लोकसेवक के लिये हल्के ढंग से तथा असावधानी से बात करना जोखिम उठाना है।

निजी स्टाफ तथा जनसम्पर्क

प्रत्येक लोकसेवक को समझना चाहिए कि उससे संबद्ध उसका निजी स्टाफ उसके व्यक्तित्व का विस्तार होते हैं। उनका व्यवहार, उनका रवैया, उनकी बातचीत का तरीका, उनकी सुलभता या सुलभ न होना, उनकी सत्यनिष्ठा, सब प्रशासनिक अधिकारी के व्यक्तित्व का प्रतिबिम्ब होते हैं।

प्रत्येक व्यक्ति आप से नहीं मिल सकता। सारे टेलीफोन, लोगों के व्यक्तिगत प्रार्थना पत्र आपके निजी स्टाफ द्वारा ही ग्रहण किये जाते हैं और उनका बहुत सीमित प्रतिशत ही स्टाफ द्वारा अधिकारी तक पहुँचाया जाता है।

भारत में आप जितने ऊँचे पद पर पहुँचते जाते हैं आपका स्टाफ उतना ही शक्तिशाली हो जाता है और उन्हें बांधना या रोकना (अंकुश लगाना) उतना ही मुश्किल होता जाता है।

साथ ही आप उनके बिना कार्य का सम्पादन भी नहीं कर सकते। वे भूसे के ढेर से गेहूँ का दाना अलग करते हैं। वे टेलीफोन या आगंतुकों में से छंटनी करते हैं क्योंकि आप चाहें या न चाहें, प्रत्येक व्यक्ति से न फोन पर बात कर सकते हैं, न मिल सकते हैं।

आपके पास पत्रावली निस्तारण का अपना काम है और मिलने वालों में आपकी अपनी प्राथमिकताएँ हैं। इसलिये अपने स्टाफ को अपने मानसिक सोच और ढर्रे में ढालने का प्रयत्न करना चाहिए। उन्हें आपकी नीतियों और जिन लोगों से आप मिलना पसंद करते हैं, की भलीभाँति जानकारी होनी चाहिए। जहाँ तक संभव हो सके, ज्यादा से ज्यादा लोगों से मिलने की कोशिश करनी चाहिए, लेकिन व्यावहारिक रूप में सभी से मिलना असंभव होता है। इसलिए अपने स्टाफ को उन लोगों के बारे में समय-समय पर बराबर निर्देश देते रहना चाहिए जिनसे आप हमेशा मिलना चाहेंगे।

एक उदाहरण लें। अपनी ही सेवा और कार्य के क्षेत्र में काम करने वाले लोगों से आप दूरी बनाकर नहीं रख सकते। अपने कार्य और कार्यालय की कार्य क्षमता के लिए आपको समय-समय पर उनकी सहायता

की आवश्यकता पड़ती है। उन्हें जिस समय भी आपसे कोई बात करनी है और वे तत्काल आप तक नहीं पहुँच सकते या आप उनकी पहुँच से परे हैं, तो उनसे सम्बन्ध रखने वाले बहुत से काम आप नहीं करा सकेंगे। इससे आपकी कार्यक्षमता प्रभावित होगी, जिससे लोगों में आपकी छवि भी प्रभावित होगी।

कल्पना करें कि आपके विभागीय हेडक्वार्टर के अधिकारी, सचिवालय या मुख्यमंत्री कार्यालय के अधिकारियों द्वारा कई दिनों तक आपसे संपर्क का प्रयास करने के बाद भी यदि कोई उत्तर नहीं मिलता है तो जब आपकी फाइल उनके पास जाती है या आपके सामने कोई समस्या है तो क्या आप सोचते हैं कि वे आपके लिये सहानुभूतिपूर्ण या सहायक होंगे?

इसी तरह आम लोगों के बीच अति विशिष्ट लोग हैं, विशिष्ट लोग हैं तथा सामान्य लोग हैं। संभव है कि एक ही व्यक्ति समय-समय पर कभी किसी श्रेणी में और कभी किसी श्रेणी में बदलता रहे, इसलिए तीनों श्रेणी के लोगों के साथ कमोबेश एक जैसा व्यवहार करना चाहिए लेकिन उन तीनों श्रेणी के लोगों के लिए आप तक पहुँच और समय अलग-अलग होंगे, जो पूर्णतः आपकी प्राथमिकता और आपके निर्णय पर आधारित होंगे। हाथी और चींटी की पुरानी कहानी याद करें। कभी-कभी चींटी भी हाथी के बराबर शक्तिशाली और महत्वपूर्ण होती है।

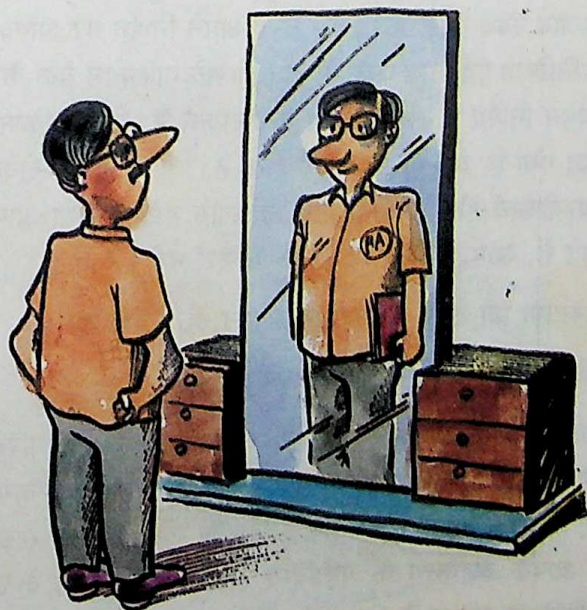
यद्यपि लोगों का महत्व विभिन्न समयों में भिन्न-भिन्न होता है, फिर भी जो सम्मान आप प्रत्येक को देते हैं उसमें असमानता नहीं होनी चाहिए। महत्त्व और सम्मान में यहाँ अन्तर है। सम्मान व्यक्ति का होता है और महत्व उसके उस आफिस का होता है जिसमें वह पदासीन है।

यदि आपके निजी स्टाफ में एक से अधिक व्यक्ति हैं तो उनके कार्यों का विभाजन सुस्पष्ट करें। यदि आप ऐसा नहीं करते तो जिम्मेदारियाँ एक दूसरे पर टाले जाने के मात्र निस्सहाय दर्शक बन कर रह जायेंगे। स्टाफ को अपने दायित्वों और कार्यों के लिए निर्धारित समय के बारे में बहुत स्पष्ट रूप से बताना चाहिए। ऐसा करने से काम की जिम्मेदारी देना भी सहज होता है और आप अपने प्रत्येक स्टाफ कर्मचारी को सलाह-मशविरा भी दे सकते हैं।

नये पद का कार्यभार ग्रहण करते ही सबसे पहले अपने स्टाफ से संक्षिप्त जानकारी लेनी चाहिए कि वे आपके पूर्ववर्ती अधिकारी के साथ

किस तरह के दायित्व निबाह रहे थे। उनमें से कोई होगा जो यात्रा भत्ता बिल या निजी बैंक एकाउंट देख रहा होगा। उनमें से कोई फाइलें लेना और उन्हें आपके सामने लाने का काम देख रहा होगा। वहाँ पर कोई ऐसे भी लोग होंगे जो दूसरे संगठन से आपके कार्यालय के साथ संबद्ध किये गये होंगे। उनके दायित्वों को समझने की कोशिश करें और यदि वहाँ किसी तरह के परिवर्तन की जरूरत है, तो उन्हीं से मशविरा लें। उनमें जो सबसे वरिष्ठ हो, उससे सलाह अवश्य लें। याद रखें कि पद एवं कार्य तथा वरिष्ठताक्रम के मामले में वे भी उतने ही संवेदनशील हैं।

स्टाफ के बीच आपस में किसी तरह की कड़वाहट और तीखापन न हो, यह सुनिश्चित करना चाहिए। यदि ऐसी कोई बात है भी तो तुरन्त प्रयास करके उनके बीच सौहार्द स्थापित करना चाहिए। छोटे-छोटे कलह लोगों को आफिस की गोपनीय बातों को उजागर करने के लिये प्रेरित करते हैं। यदि लगे कि निजी स्टाफ के बीच लगातार तनाव है, तो उन्हें हटा दें। इस मामले में कोई ढील नहीं देनी चाहिए। इस तरह की समस्यायें विकराल हो जाती हैं, जिससे आप और आपका कार्यालय संगठन के अंदर और बाहर दोनों जगह बदनाम होते हैं।



जहाँ तक संभव हो सके, निजी स्टाफ को प्रतिदिन आपके लिये आने वाले प्रत्येक टेलीफोन को नोट करके रजिस्टर आपके सामने प्रस्तुत करना चाहिये। उन नामों के आगे आप निशान लगा सकते हैं जिनके फोन के प्रत्युत्तर में आप बात करना चाहते हैं। कोई भी समझदार स्टाफ समझ जायेगा कि किस तरह के लोगों को आप द्वितीय प्राथमिकता देते हैं। जहाँ तक संभव हो सके, सभी लोगों के टेलीफोन का प्रत्युत्तर देना चाहिए, केवल प्राथमिकता का अंतर होना चाहिए जो कि समय-समय पर बदलती रहती है।

जिस विषय पर आपके स्तर पर निर्णय लिया जाना है, उस पर निजी स्टाफ को कभी भी निर्णय न लेने दें। उन्हें सभी प्रकरण आपके सामने लाने चाहिए। याद रखें कि वे केवल सहायक हैं, उन दायित्वों के लिए जो आपके द्वारा आवंटित हैं। नियमों के तहत उन्हें कोई निर्णय लेने का अधिकार नहीं है। प्रायः यह देखा गया है कि निजी स्टाफ आगंतुकों को ऐसे आश्वासन दे देता है कि वह अमुक काम करा देगा और स्वाभाविक है कि आगंतुक उन्हें भौतिक प्रलोभनों से कहीं न कहीं प्रभावित करने की कोशिश करेंगे।

समझदारी यही है कि किसी भी निर्णय को स्टाफ के मार्फत जारी करने के बजाय स्वयं जारी करें। इस तरह अपने निर्णय पर आपको लोगों की सीधी प्रतिक्रिया एवं फीड बैक भी प्राप्त हो सकेगा। फीड बैक के आधार पर आप अपने निर्णय में संशोधन भी कर सकते हैं। निर्णय किस ढंग से घोषित किया गया है, यह भी महत्वपूर्ण होता है। निर्णय कभी स्वीकार्य होते हैं, कभी अस्वीकार्य होते हैं। याद रखें कि लोग हमेशा सीधा आपसे बात करना चाहते हैं, आपके निजी स्टाफ के मार्फत नहीं।

अपने स्टाफ को कभी भी अशिष्ट न होने के निर्देश दें।

उन्हें विनम्र और धैर्यवान बनना चाहिए।

आपका स्टाफ जिस कक्ष में कार्य करता है, उसका परिवेश भी महत्वपूर्ण है। वह साफ-सुथरा होना चाहिए और आगंतुकों के स्वागत योग्य होना चाहिए। आपके अपने और निजी स्टाफ के कक्ष का रख-रखाव एवं सज्जा भी आपके व्यक्तित्व के प्रतिबिम्ब होते हैं। उदाहरण के तौर पर आपको सुनिश्चित करना है कि वहां आगंतुकों के बैठने के लिये पर्याप्त

कुर्सीयां हैं, उन्हें पीने के लिये पानी दिया जाये, चाय भी पिलायी जा सकती है। वे महसूस करें कि उनका वहां स्वागत हुआ है और उन्हें सम्मानजनक व्यवहार दिया गया है।

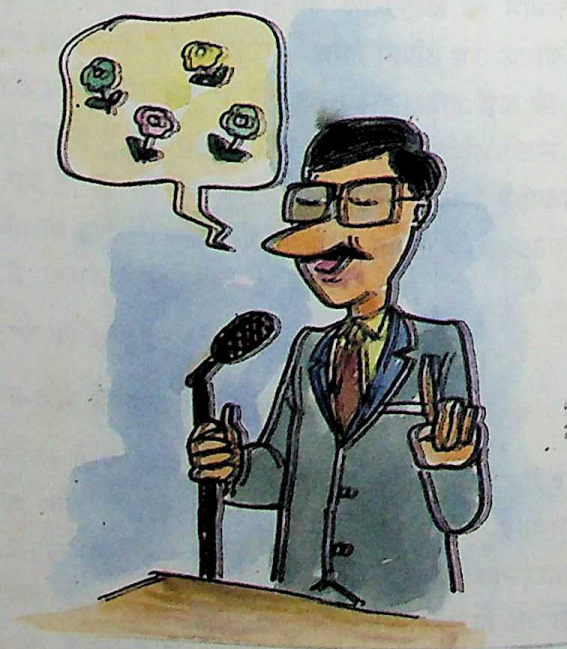
यदि आगंतुक का अहम् आहत होता है तो किसी और से ज्यादा वह आपकी सार्वजनिक छवि को नुकसान पहुँचायेगा। निजी स्टाफ को निर्देश होने चाहिए कि वे उनसे सम्मानपूर्वक बात करें और उनके आगे या पीछे सर या साहब लगाकर बात करें। किसी व्यक्ति के साथ अतिरिक्त शिष्टता प्रदर्शित करने से कोई नुकसान नहीं होता, खासतौर से जब वह नाराज हो। नम्रता दिखाने में हम खोते कुछ भी नहीं हैं बल्कि बदले में बहुत कुछ पाते हैं।

हमारी भारतीय परंपरा में हम अतिथि को देवता तुल्य मानते हैं। अपने आफिस में आने वाले प्रत्येक आगंतुक के साथ इसी परंपरा का निर्वाह करना चाहिये।

सार्वजनिक भाषण की कला

लोक सेवक को अनेक अवसरों पर विभिन्न समारोहों में बुलाया जाता है। ये कार्यक्रम उनके सरकारी कार्य क्षेत्र से संबंधित हो सकते हैं अथवा पूर्णतया उनके कार्य क्षेत्र से अलग भी हो सकते हैं।

जनमानस आज भी उस व्यक्ति को, जो कठिन प्रतियोगी परीक्षा पास करके उस पद और प्रतिष्ठा पर आसीन है जिसमें संरक्षण, शक्ति एवं प्रभाव की संभावनाएं हैं, सम्मान देता है और उसे सभी अवसरों के लिए उपयुक्त मानता है— चाहे वह हृदयरोग विशेषज्ञों या न्यूरो सर्जनों, ब्लाक प्रमुखों, श्रमिक नेताओं, अवर अभियंताओं या शिल्पकारों (आर्किटेक्ट्स) का ही सम्मेलन क्यों न हो। प्रायः लोक सेवक को या तो कार्यक्रमों की अध्यक्षता के लिए अथवा मुख्य वक्ता के रूप में कुछ शब्द कहने के लिए भी आमंत्रित किया जाता है।



सर्वजनिक भाषण आपकी छवि बना भी सकते हैं और बिगाड़ भी सकते हैं। यदि आप तैयारी करके आये हैं, और ऐसा सारगर्भित भाषण देते हैं कि श्रोता मंत्र मुग्ध हो जाते हैं, तो वे यह प्रभाव लेकर वापस जायेंगे कि आप एक असाधारण व्यक्ति हैं।

अपने भाषण के द्वारा आप एक विचारक, एक नास्तिक या आस्तिक, धर्मभीरु अथवा चपल एवं ओछी प्रवृत्ति के व्यक्ति के रूप में पहचाने जा सकते हैं। इसलिए ऐसे प्रत्येक समारोह के लिए बहुत सावधानी पूर्वक तैयारी करके जाना चाहिए, खासकर छोटे कस्बों में यह ज्यादा जरूरी है, जहाँ इस तरह के समारोहों के लिये बहुत सीमित संख्या में विशिष्ट लोग उपलब्ध होते हैं।

इसलिए आवश्यक है कि सभी विषयों में आपका सम्यक अध्ययन हो, केवल अपने ही विषय में नहीं।

अपने आसपास की सभी घटनाओं की भी आपको अद्यतन जानकारी होनी चाहिए।

दोमुँही बातों और पाखंड से बचें

अच्छी सार्वजनिक छवि के लिये आपके प्रति लोगों में विश्वसनीयता का भाव होना आवश्यक है।

आप जो कुछ कहते हैं अथवा वचन देते हैं, उसे पूरा करने का ईमानदार प्रयास करें। कम से कम लोगों को यह विश्वास अवश्य दिलाएं कि आप उसे ईमानदारी से करने की कोशिश कर रहे हैं।

यदि ईमानदारी से प्रयास किये गये हैं तो लोग उसकी असफलता को समझते हैं और स्वीकारते भी हैं। वे यह भी समझते हैं कि सब कुछ कर पाना इस धरती पर किसी के लिये भी संभव नहीं है।

जब प्रशासन के लोग जनता की मांग पर गंभीरता एवं ईमानदारी से काम करते हैं और लोगों के प्रति सहानुभूति का रुख रखते हैं, तो लोग भी



उन्हें अपना पूरा सहयोग देते हैं। इसीलिये, यह जरूरी है कि एक लोकसेवक के रूप में दोमुँही बातों और झूठे दिखावे (पाखंड) से बचा जाये। लोग जब आपके पास किसी मांग के साथ आते हैं तो उन्हें बताएं कि इसमें क्या आप कर सकते हैं और क्या नहीं कर सकते।

वे समझते हैं कि आप भी नियमों और अधिनियमों के दायरे में काम कर रहे हैं। जो बात वह नहीं समझ सकते वह यह कि आप ईमानदारी से यह क्यों नहीं कह पाये कि उन्होंने जिस कार्य के लिए प्रार्थना की थी उसे अमल में लाना संभव नहीं है और आप उन्हें झूठे आश्वासन देकर वायदे क्यों करते रहे। वे क्या नहीं समझ सकेंगे कि यदि एक व्यक्ति 'क' की प्रार्थना स्वीकारी जा सकती है तो दूसरे 'ख' की क्यों नहीं?

वे अपवादों को तब तक नहीं समझ सकते जब तक आप उन अपवादों को तर्क सम्मत शब्दावली में नहीं समझा देते।

पत्रावली पर केवल यह लिख देने का कोई अर्थ नहीं है कि किसी व्यक्ति विशेष को दी गयी रियायत भविष्य में नजीर न बनायी जाये। आप में यह समझाने की क्षमता भी होनी चाहिए कि एक व्यक्ति का पक्ष लिया गया है, तो दूसरे का क्यों नहीं। वे यह जानना चाहेंगे कि 'क' की सहायता करने के लिए आप अपनी सीमाओं के बाहर क्यों गये हैं और बिल्कुल उसी तरह की 'ख' की प्रार्थना पर आप इनकार क्यों कर रहे हैं।

दोहरी बातें बोलने और पाखंड से बचने के लिए आपको अनिवार्य रूप से सभी के लिये सहायक बनना चाहिए अन्यथा आपके विरुद्ध भ्रष्टाचार, रिश्वतखोरी, पक्षपात तथा भाई-भतीजावाद आदि सभी तरह के आरोप लगेंगे। लोग आपके ऊपर किसी समूह विशेष से संबंधित होने या केवल समुदाय विशेष का पक्ष लेने का आरोप लगायेंगे।

हमारे आज के जाति प्रधान समाज में उन लोगों को चिन्हित किया जायेगा जिनका आपने पक्ष लिया है और लोग इस निष्कर्ष पर पहुँचेंगे कि आपने जाति, धर्म या धन के आधार पर उनका पक्ष लिया है।

याद रखें कि यदि इस तरह की छवि एक बार बन गयी तो आपके अवकाश प्राप्त होने तक यही छवि बनी रहेगी।

लोगों की याददाश्त लंबी होती है और आपकी ख्याति आपकी नयी

पोस्टिंग में आपके पद भार ग्रहण करने से पहले ही पहुँच जाती है।

एक बात हमेशा याद रखें कि दोहरी बातों और पाखंड से आप एक बार—दो बार अपने को किन्ही मुश्किल स्थितियों से निकाल पाने में सफल हो सकते हैं लेकिन उसके बाद यह चीजें सदैव काम नहीं आती हैं। आपकी कही बातों पर लोग विश्वास नहीं करेंगे। लोक सेवक की विश्वसनीयता एक कन्या के कौमार्य की तरह है जो एक बार खो दिया गया तो हमेशा के लिये खो जाता है। विश्वसनीयता के बिना कोई लोक सेवक काम नहीं कर सकता।

यह भी याद रखें कि सारे राजनैतिक दल काम करने के लिए अपने अधीन ईमानदार अफसरों को रखना चाहते हैं। यदि उन्हें पता चलता है कि अमुक राजनैतिक शासन काल में आपने बेईमानी से कार्य किया है, चाहे आपने उन्हीं के लोगों को लाभ पहुँचाया हो, तो वे सोचेंगे कि आप इनके शासनकाल में भी बेईमान हो सकते हैं।

एक विश्वासघाती या चाटुकार को, वह चाहे विरोधी के प्रति या जो सत्ता में नहीं हैं, उनके साथ कितना भी अच्छा रहा हो, वही दल जब सत्ता में आता है तो उसे विश्वसनीय नहीं मानते हैं।

प्रत्येक राजनैतिक दल अपनी स्वच्छ छवि के लिए विश्वसनीय और कर्मठ अधिकारियों को ही पसंद करता है।

एक स्वच्छ निजी जिन्दगी रखना

याद रखें कि आपकी निजी जिन्दगी से भी आपकी सार्वजनिक छवि प्रभावित होती है।

जनता से हमेशा के लिये कुछ भी छिपा नहीं रह सकता।

आप ऐसा समझते होंगे कि आप जो कुछ बंद दरवाजे के भीतर छिपकर करते हैं, उसका दूसरों को पता नहीं चलेगा। लेकिन याद रखें कि लोकसेवक के बारे में तो दीवारें भी बोल सकती हैं। आपका ड्राइवर, निजी अर्दली, घनिष्ठ मित्र, सबका का एक बड़ा दायरा होता है, मिलने जुलने वाले लोग होते हैं जिनसे वे रहस्य की बातें करते हैं और यहीं से वे सारी बातें जो आप कर रहे होते हैं, लोगों के पास पहुँचती हैं।



छोटे कस्बों में यह ज्यादा होता है, जहाँ आप सभी की निगाहों के केन्द्र बिन्दु होते हैं। लोक सेवक के रूप में जनता की अपेक्षाएँ होती हैं कि वह एक आदर्श नागरिक का नमूना हो।

यदि आप अविवाहित हों तो किसी महिला से विनम्रता से बातें भी करते हैं तो स्त्रीगामी पुरुष के रूप में आपके बारे में अफवाहें फैलना लाजमी हैं। पुरातन पंथी समाज में रहने वालों के बीच, जिनके पास गप्पों के लिये खाली समय है, यह प्राकृतिक मनोवैज्ञानिक प्रतिक्रिया है।

अनावश्यक रूप से विचलित न हों। बहरहाल, यदि आप अविवाहित हैं तो नवयुवतियों से सुरक्षित दूरी बनाये रखें। यदि वे आपसे मिलने आती हैं, तो कोशिश करें कि आपके कक्ष में उस समय दूसरे लोग भी हों, या दरवाजे खुले रखें। किसी महिला विशेष से बार-बार न मिलें।

सार्वजनिक समारोहों में उनकी तलाश न करें। ऐसे समारोहों पर आपके लिये यही बेहतर होगा कि उनसे बहुत अधिक बातचीत करने से बचें।

आज के आधुनिक समय में, जहाँ यौन स्वतंत्रता है, ये सुझाव हास्यास्पद लग सकते हैं, लेकिन याद रखें कि आधुनिक भारत में भी हमारे विचार मूलतः पारम्परिक हैं। लोग स्वयं अपने आप में आदर्श नहीं हैं, लेकिन वे अपने से बड़े और सामाजिक स्तर में ऊँचे लोगों से आदर्श होने की अपेक्षा करते हैं।

शंकालु परम्परावादियों के सबसे आसान निशाने कुँवारे अधिकारी होते हैं, उन्हें क्यों मौका दिया जाय?

यदि आप विवाहित हैं, तो लोगों से मिलना-जुलना ज्यादा सहज है, लेकिन किसी भी सार्वजनिक समारोह में जहाँ आप पत्नी के साथ जाते हैं, उसके साथ शिष्ट एवं सम्मानजनक व्यवहार करें।

कहने का मतलब यह कतई नहीं है कि व्यक्तिगत जीवन में आप पत्नी के साथ अशिष्ट व्यवहार करें। वह और भी ज्यादा खतरनाक है।

जिस तरह का व्यवहार आप अपनी पत्नी के साथ करते हैं, वह घर के नौकरों के माध्यम से मिर्च मसाला लगाकर बाहर फैलाया जायेगा। यदि आपकी पत्नी आपको डांटती है, तो यह भी लोगों को बाहर पता चल जायेगा।

भारत में लोग उन लोक-सेवकों की प्रशंसा करते हैं जो अपने जीवन साथी के साथ सम्मानजनक व्यवहार करते हैं। इसी तरह भारत में उन लोक सेवकों का भी सम्मान होता है जो धार्मिक होते हैं।

यदि आप स्वभाव से धार्मिक हैं तो बहुत अच्छा है। यदि आप नहीं भी हैं, तब भी जब आप अपने दौरे पर जायें तो मंदिरों, गुरुद्वारों, मस्जिदों और गिरजाघरों में जाने में कोई हानि नहीं है।

ये केन्द्रीय स्थल हैं जहाँ सैकड़ों लोग हर दिन इकट्ठे होते हैं।

लोक सेवक की हैसियत से भी इन धार्मिक संस्थाओं की समस्यायें जानना जरूरी है।

यदि आप इन संस्थाओं की समस्याओं का समाधान तत्काल कर सकते हैं, तो लोग बहुत खुश होंगे। याद रखें कि पुजारी और मौलाना शक्तिशाली लोग हैं और अपने धार्मिक समूह पर जबर्दस्त प्रभाव रखते हैं।

जहाँ तक मद्यपान का संबंध है, यदि आप जिले में विभागीय शीर्ष अधिकारी हैं, तो इससे पूरी तरह से बचें। यदि मुख्यालय पर या सचिवालय में नियुक्त हैं तो सार्वजनिक स्थलों पर मद्यपान से बचें।

यदि आप बड़े शहरों में नियुक्त हैं तो अपने घनिष्ठ मित्रों के दायरे में निजी स्थलों पर मद्यपान चल सकता है।

किसी भी स्थिति में अपने मातहतों या अन्य कर्मचारियों, अधिकारियों से शराब की बोतल भेंट के रूप में स्वीकार न करें। ऐसा करके आप जनता की निगाहों में सबसे बड़ी मूर्खता करेंगे।

मंत्रियों और राजनैतिक नेताओं से संबंध

लोक सेवकों और मंत्रियों के मध्य उपजे विवादों के बारे में बहुत कुछ कहा या लिखा जा चुका है। लोक सेवकों को हमेशा जिसे वह सही और तार्किक समझते हैं, उसकी रक्षा करते हुए दिखाया गया है जबकि मंत्रियों को हमेशा अतार्किक, भ्रष्ट और लोकसेवकों पर गलत काम के लिये दबाव डालने वाले व्यक्ति के रूप में दिखाया जाता रहा है।

लोक सेवकों की सोच में शुरू से ही एक निश्चित धारणा बैठा दी गयी है कि कि मंत्री जन्मजात तर्कहीन होते हैं और हमेशा नियमों कानूनों का मखौल बनाते हैं, जबकि लोकसेवक का काम उन्हें सही पटरी पर लाना है।

लेकिन यदि गहन परीक्षण करें, तो दूसरा ही चित्र उजागर होता है। मंत्री भी हम सबकी तरह मानवीय भावनाओं से युक्त सामान्य इंसान है।

वह चुनावी प्रतियोगिता जीतकर आता है जबकि लोक सेवक प्रतियोगी परीक्षा पास करके आता है।

दोनों श्रमसाध्य प्रक्रिया से गुजर कर आते हैं। जिन सार्वजनिक भलाई के कामों के लिये दोनों के ऊपर सार्वजनिक धनराशि व्यय की जाती है समय के साथ उन पर खरा न उतरने के कारण दोनों ही जनता की निगाहों में असफल हो चुके हैं।

मंत्री का काम जनता की आकांक्षाओं और प्रेरणाओं को सरकारी नीतियों में बदलना है।

लोक सेवक का काम देश के स्थापित कानून की परिधि में उन नीतियों के कार्यान्वयन के लिये अपनायी जाने वाली प्रक्रियाओं में तकनीकी सुझाव देना है।

आजकल अपने राजनैतिक चुनावी क्षेत्र के दबाव के कारण कुछ मंत्रियों ने अपनी सीमाओं का उल्लंघन करना शुरू कर दिया है और लोक सेवकों के सुझावों को ध्यान देने की ओर काफी अनिच्छुक या लापरवाह हो रहे हैं।

दूसरी ओर सारे लोकसेवक भी अब अपने व्यवसाय के प्रति उतने ईमानदार और वफादार नहीं रहे।

उन्होंने अपने कर्तव्यों के उचित निर्वहन के लिये निर्धारित प्रक्रियाओं की उपेक्षा करके मंत्रियों को वही सलाह देना शुरू कर दिया है जो उन्हें पसंद हैं।

एक तरह से लोक सेवक अपने अस्तित्व के सबसे अहम् मकसद को ही नष्ट कर रहे हैं।

वे भूल जाते हैं कि लोक-सेवक की प्रारंभिक अवधारणा का जन्म ही फ्रांस में राजनैतिक निर्वाचित प्रतिनिधियों की काल्पनिक तरंगों और सनकों को नियंत्रित करने के लिए विशेषज्ञों की भर्ती के रूप में हुआ था।

नियम-अधिनियम सरकार को व्यवस्थित ढंग से चलाने के लिये ही बनाये गये हैं। शासन चलाने का यह अनिवार्य सिद्धान्त है कि सरकार की दृष्टि में प्रत्येक नागरिक को समान दृष्टि से देखा जायेगा और सरकार द्वारा न तो धन का अपव्यय होगा और न बजट से अधिक खर्च होगा। यदि एक लोकसेवक इन दिशा-निर्देशों को तिलांजलि दे देता है तो वह अपने अस्तित्व के मूलाधार को ही खो बैठता है और अपनी सार्वजनिक छवि भी खो बैठता है।

आज सरकार में इतने अंदरूनी अंकुश तथा संतुलन हैं कि यदि एक लोक सेवक अपने दायित्वों का निर्वाह करने में विफल हो जाता है तो दूसरे अनेक संस्थागत खंभे हैं जो धन के मनमाने दुरुपयोग पर रोक लगा सकते हैं।

प्रायः यह होगा कि मंत्री किसी ऐसी जगह धन खर्च करना चाहता है, जिसे आप वास्तव में अनधिकृत समझते हैं। एक लोक सेवक के रूप में आप पहले उसे समझाकर मनाने की कोशिश कर सकते हैं, यदि वह अपनी जिद पर अडिग है, तो बड़ी विनम्रता से आप उसे बता सकते हैं कि उक्त व्यय की स्वीकृति के लिए फाइल को वित्त या योजना विभाग में भेजना होगा। फाइल को सीधे मंत्री के पास ले जाना जरूरी नहीं है। आप फाइल को मुख्य सचिव के पास भेजकर इस पर उनका दृष्टिकोण ले सकते हैं, या कभी जरूरत पड़ने पर प्रस्ताव को कैबिनेट की स्वीकृति के लिए भी भेज सकते हैं।

गलत कार्य को रोकने के लिए, बिना किसी विवाद और झगड़े में पड़े भी, कई तरीके हैं।

आपका यह भी अनुभव रहा होगा कि ऐसे मामले जिनमें आपको अपने राजनीतिक बॉस के साथ उलझना पड़ता है, मुश्किल से दो से पांच प्रतिशत के बीच होंगे। यदि ऐसा है तो बहुत तार्किक ढंग से आपसी समझदारी के पक्ष को ज्यादा उभारें और इस बात में प्रसन्नता अनुभव करें कि आप उस व्यक्ति के साथ ठीक ढंग से सामंजस्य बिठा पा रहे हैं। झगड़े और मनमुटाव के प्रसंगों को ज्यादा उभारने और उठाने की जरूरत नहीं है। अपने मंत्री के साथ सीधे टकराव से बचें। प्रायः वे खुद भी सीधे टकराव से बचना चाहेंगे। यदि दोनों को स्वीकार्य हो तो लम्बे समय तक चलने वाली मैत्री को पोषित करने के अनेक रास्ते हैं।

दूसरी बात, किसी भी काम के लिये मंत्री की प्रार्थना को इसी तरह से आदर दें जैसा आप अपने किसी प्रिय मित्र की प्रार्थना को देंगे।

कल्पना करें कि आपके स्कूल या क्लब का कोई मित्र आपके पास किसी व्यक्ति के स्थानान्तरण की प्रार्थना के साथ आता है। क्या आप उस पर उबलते हैं और हमेशा 'नहीं' कहते हैं, या विचार करते हैं कि इसके प्रार्थना पत्र पर क्या किया जा सकेगा?

अपने मंत्री की प्रार्थना या हुक्म को भी यही दर्जा देना चाहिए। सकारात्मक बनें। कोशिश करें यदि आप उसे लागू कर सकते हों। उसकी प्रार्थना पर हमेशा सकारात्मक रवैया रखें। इस प्रार्थना को अपने स्कूल के समय के मित्र से आयी प्रार्थना की तरह समझें। राजनैतिक हलकों से आने वाली सभी प्रार्थनाओं का शत्रुवत् तिरस्कार न करें।

हमेशा यह मानकर न चलें कि प्रत्येक राजनीतिज्ञ भ्रष्टाचारी है।

राजनीतिज्ञों के बीच भी भ्रष्टाचार का प्रतिशत वही होगा जितना भ्रष्टाचार आपके अपने सहकर्मियों, पुलिस, न्यायपालिका अथवा समाज, जिसमें आप उठते-बैठते हैं, उनमें है।

सदैव याद रखें कि हम सब उसी समाज और माहौल से आते हैं। जिनके घर शीशे के होते हैं, उन्हें दूसरों के घरों पर पत्थर नहीं फेंकने चाहिए।

तीसरी बात, अपने मंत्री के साथ सामाजिक रूप से मिलते-जुलते

रहना बेहतर होता है। लोकसेवक तथा उनकी पत्नियां मंत्रियों और उनके परिवार के लोगों से मिलने से क्यों बचते हैं? क्या लोक सेवक और उसकी पत्नी बॉस के घर शिष्टाचार के नाते औपचारिक भेंट के लिए नहीं जाते?

क्या आप अपने बास की पत्नी को सामाजिक सम्मान नहीं देते (या आजकल अपनी पत्नी के बॉस तक को)? क्या हम ऐसा ही व्यवहार अपने राजनीतिक बॉस के साथ नहीं कर सकते? यह स्वाभाविक है कि राजनीतिज्ञ के परिवार का सांस्कृतिक माहौल लोक सेवक के घर के माहौल से एकदम अलग होगा। लेकिन आज बहुत बड़ी संख्या में राजनीतिज्ञ बहुत सम्पन्न, शिक्षित परिवारों से आ रहे हैं और दूसरी ओर बड़ी संख्या में,



लोक सेवक उतने उच्च वर्गीय परिवारों से नहीं आ रहे हैं। सच तो यह है कि उनमें से कई तो बहुत साधारण ग्रामीण पृष्ठभूमि से आ रहे हैं। इसलिए राजनीतिज्ञ और लोक सेवकों के बीच सामाजिक मेल मिलाप में इतनी समस्या नहीं होनी चाहिए। सामाजिक मेल मिलाप के अपने लाभ हैं। इससे एक दूसरे की जीवनशैली के प्रति आपसी सम्मान तथा सराहना की भावना विकसित होती है।

मैं उत्तर प्रदेश के एक मंत्री को जानता हूँ जिन्हें उन लोकसेवकों के लिए, जो उसके साथ काम कर रहे हैं, विदेश यात्रा से भेंट-उपहार लाने का बहुत शौक था। कितने लोक सेवक अपने अधीनस्थ अधिकारियों के लिए ऐसा करेंगे? सामाजिक मेल जोल के कई लाभ हैं।

यह भी याद रखना चाहिए कि मंत्री भी अन्य किसी व्यक्ति की तरह लोक सेवकों के बारे में, जो उसके अधीन काम कर रहे हैं, अपने राजनीतिक मित्रों, आम नागरिकों, अपनी पत्नी तथा बच्चों से राय (फीड बैक) लेता है। किसी के बारे में नापने-तौलने की जरूरत नहीं है, लेकिन उनकी उपेक्षा भी मत करें।

अंत में, लोक सेवक के रूप में आपको अपने मंत्री के राजनीतिक मित्र और राजनीतिक शत्रुओं को तुरन्त समझ लेना चाहिए।

उनके बारे में बोलते समय बहुत सावधान रहें।

आपके मंत्री को आपके ऊपर पूर्ण विश्वास होना चाहिए और आपको भी उस पर भरोसा करना चाहिए।

यदि वह आपसे किसी फाइल पर बात करना चाहता है तो तुरंत करें। उसे कभी भी ऐसा नहीं लगना चाहिए कि आप उसकी उपेक्षा कर रहे हैं।

उनके निजी स्टाफ की भी उपेक्षा न करें। कभी-कभी जब मंत्री बाहर होंगे, तो किसी आपात् स्थिति में वे आपके मददगार साबित हो सकते हैं।

अपने मंत्री के बारे में या उसकी नीतियों के बारे में बुरा बोलने से बचें।

आपके पास अपने मंत्री के साथ कमरे के अंदर बैठकर इस पर बहस करने के पर्याप्त अवसर हैं। कुछ मुद्दों पर यदि आप उनसे पूर्ण असहमत हों, तब भी उसकी व्यक्तिगत बुराई न करें। दीवारों के भी कान होते हैं।

जो कुछ आप कह रहे हैं, उसे आपका निजी स्टाफ भी सुन रहा है और वह उसकी कहानियां गढ़ सकता है। इसीलिये एक लोकसेवक के लिए आवश्यक है कि उसे अपने और अपने मंत्री के बीच संवादहीनता की स्थिति कभी नहीं आने देनी चाहिए।

अपने विभाग के महत्त्वपूर्ण समारोहों में उनके साथ जायें। यदि कार में अथवा किसी मंच पर उनके समीप बैठे हैं तो खूब खुलकर बात करें। किसी भी विषय पर, जिसमें वह शामिल हैं, उनके विचारों को निश्चित करने का प्रयास करें और समय-समय पर उसके साथ बौद्धिक विचार-विमर्श करें।

यदि आपके मंत्री की कोई निजी समस्या है जो आप दूसरे विभाग में पदासीन अपने सहकर्मी की सहायता से हल कर सकते हैं, तो उन मसलों पर उनकी सहायता करें।

मूल बात है कि मंत्री के साथ मित्रतापूर्ण व्यवहार करें। यदि वह उम्र में आपसे बड़े हैं तो उनके साथ बड़े भाई जैसा बर्ताव करें।

बिना चापलूस बने, यथेष्ट विनम्रता का जो उनके लिये अपेक्षित है, प्रदर्शन करें।

याद रखें कि आपकी भांति वह भी अपने विभाग के बारे में पूर्व निश्चित धारणा लेकर आये हैं। उनके पूर्ववर्तियों ने पूर्व में विभाग में क्या-क्या काम किये हैं, वह इन्हें देख चुके हैं, सुन चुके हैं। यदि आपका पूर्ववर्ती अधिकारी निवर्तमान मंत्री को जरूरत से ज्यादा संतुष्ट करता रहा है, तो वर्तमान मंत्री को यह समझना मुश्किल हो जायेगा कि आप भी उसी की तरह मदद करने वाला दृष्टिकोण क्यों नहीं अपना सकते।

अनुभवी लोकसेवकों द्वारा एक दूसरा तरीका अक्सर अपनाया जाता रहा है कि यदि किसी विषय पर वे मंत्री से सहमत नहीं हो रहे हैं और मंत्री के विचार बदलना चाह रहे हैं, तो वे प्रयास करके जनता के लोगों को मंत्री के पास भेजना शुरू कर देते हैं कि वह विपरीत दृष्टिकोण को भी समझें और सराहें।

जब किसी एक विशेष दृष्टिकोण पर जनप्रतिनिधि बार-बार मंत्री के सम्मुख बल देते रहेंगे, तब उनके लिये उस पर गौर करना जरूरी हो जाता है।

याद रखें कि हर मंत्री के समर्थकों की टीम में बौद्धिक रूप से सजीव तथा मूर्ख और कट्टरवादी, सब तरह के लोग रहते हैं। आपको उन लोगों को चिन्हित करना चाहिए जो मंत्री को बौद्धिक समर्थन देते हैं और ऐसे मुद्दों पर, जिनमें आपको लगे कि मंत्री ने प्रत्यक्षतः गलत विचार बना लिया है, उन बौद्धिक लोगों के साथ विचार-विमर्श करें।

मंत्री के साथ तार्किक होकर काम करें। अपने विचार को कभी भी अतार्किक और बुद्धिहीनता से उन पर थोपने का प्रयास न करें।

आप पायेंगे कि मुश्किल से पांच प्रतिशत मंत्री होंगे जो जान बूझकर कोई गलत विचार रखते हैं। पांच प्रतिशत ऐसे मंत्रियों के लिये अन्य दूसरे कई तरीके हैं जिनसे उन्हें अनुकूल बनाया जा सकता है।

लेकिन अपने मंत्री के साथ सीधे वाक् युद्ध में कभी न उलझें। एक सामान्य सा नियम याद रखें— लड़ाई क्यों करो, जबकि इसे टाला जा सकता है।

पत्रावली पर अंकित टीप पर भी ध्यान दें। ये कार्यालय में सभी सहायकों द्वारा, यहाँ तक कि चपरासी द्वारा भी पढ़ी जाती हैं। इसलिये पत्रावली में प्रतिदोषारोपण या टिप्पणी से बचें। मानकर चलें कि आपकी टीप सबके द्वारा पढ़ी जायेगी। पत्रावली पर कभी सख्त भाषा में न लिखें क्योंकि यह लोगों के बीच गपशप का विषय बन जायेगा।

याद रखें कि सरकारी कार्यालयों में अपनी भड़ास कहकर व्यक्त करना, पत्रावली में लिखने से बेहतर है। इससे न केवल कार्यालय में स्टाफ के बीच आपकी अपनी स्थिति मजबूत होगी, बल्कि दूसरों से भी प्रशंसा मिलेगी।

यदि आपको पता चलता है कि आपके मंत्री ने आपके विरुद्ध कुछ कहा है, तो उन्हें स्पष्ट और सीधी बात बता दें। अपना पक्ष रखकर शेष उनपर छोड़ दें।

अपने विचार दूसरे के ऊपर कभी भी न थोपें। याद रखें कि एक व्यक्ति अपनी इच्छा के विरुद्ध सहमत भले ही हो जाये, लेकिन उसके विचार वही बने रहते हैं।

नये विचारों के प्रवर्तक और आधुनिक बनें

दुनिया उन लोगों को पसंद करती है जो नये विचारों के प्रवर्तक हैं। वे ताजगी पसंद करते हैं। फर्श पर गिरे हुए फूल को उठाने की बजाय वे ताजे फूल को पसंद करेंगे।

इसी तरह लोग उन लोकसेवकों को पसंद करते हैं जो लकीर के फकीर न होकर कुछ नया करते हैं। याद रखें कि अतीत में भी नये विचारों का जन्म इसीलिए हुआ कि एक समयावधि तक जो विचार प्रचलन में थे, वे नये युग की समस्याओं को सुलझाने में सक्षम सिद्ध नहीं हो पाये।

यदि कोई समस्या बहुत दिन तक चलती रहती है तो यह इस बात का प्रमाण है कि सामान्य तरीके उस समस्या को सुलझाने में विफल रहे हैं।

एक लोकसेवक यदि किसी लम्बी अवधि से लम्बित पुरानी और प्रमुख समस्या को सुलझाना चाहता है तो उसे लीक से हटकर नये तरीके अपनाने चाहिए।



आपको प्रायः आश्चर्य होता होगा कि सरकार में उच्च पदों पर सीधी भर्ती क्यों होती है? ऐसा इसलिए होता है कि सरकार और लोग दोनों उम्मीद करते हैं कि तरुण युवा अपेक्षाकृत ज्यादा साहसी और नये विचारों के प्रवर्तक होंगे।

उनमें शारीरिक और मानसिक ऊर्जा अपेक्षाकृत अधिक होगी। किसी भी समस्या को वे बहादुरी से और आगे बढ़कर निपटाने के इच्छुक होंगे। जनता में अपनी छवि को बनाये रखने के लिए एक लोक सेवक को इन अपेक्षाओं के अनुरूप कार्य करना चाहिए।

मुझे दक्षिण के एक जिले में एक कलक्टर की कहानी याद है। वह कलक्ट्रेट में आवेदन पत्रों के निस्तारण के लिए नये तरीके अपनाने के कारण प्रसिद्ध हो गये। सारे कलक्टरों की तरह उन्होंने भी देखा कि लोग वहाँ आवेदन इस उम्मीद से देते हैं कि उनकी समस्या का समाधान थोड़े ही समय में हो जायेगा लेकिन उन्होंने जल्दी ही पाया कि वे उन्हें समय पर जवाब देने में सक्षम नहीं रहे। इसलिए उन्होंने कलक्ट्रेट में नया तरीका अपनाया जहाँ सारे आवेदनपत्रों को रिकार्ड किया जाता था और उन्हें पावती रसीद देने के साथ-साथ तिथि और समय भी निर्धारित कर दिया जाता था कि वे आकर पता कर लें कि उनके आवेदन पर क्या निर्णय लिया गया है। लोगों का तो जैसे स्वप्न पूरा हो गया। सब कहते थे कि यह कलक्टर तेजस्वी है जिसने नये विचारों से पुरातन समस्या का हल निकाल लिया। युवा कलक्टर को यथेष्ट प्रसिद्धि प्रचार तथा सम्मान भी मिला।

अपने कार्य के उन क्षेत्रों का पता लगायें जिनसे आप संतुष्ट नहीं हैं या जहाँ से आपको लगातार यह 'फीड बैक' मिल रहा है कि लोग संतुष्ट नहीं हैं। चीजें जैसी चल रही हैं, मात्र उनसे ही संतुष्टि प्राप्त न करें। उन्हें सुधारने की कोशिश करें, उन्हें बदलने की कोशिश करें। वास्तविकता यह है कि आपका बॉस भी प्रसन्न होगा यदि आप नये विचारों को अमल में लाने का प्रयास करें। यह अतिरिक्त प्रयास होगा।

यदि आप स्वयं बॉस हैं तो अपने मातहतों को नये विचारों के प्रयोग के लिये पूरी स्वतंत्रता दें, अपने नीचे काम कर रहे लोगों को नये विचारों की सोच के लिए प्रोत्साहित करें।

तार्किक चिन्तन की प्रक्रिया से पता करें कि आपका मातहत कैसे इस

समस्या को सुलझा सकता है, तब वैसा करने के लिये उनका मार्ग प्रशस्त करें।

यदि यह नया विचार विफल हो जाता है तो अपने मातहत का तिरस्कार कभी न करें।

यदि पहला विचार सफल नहीं होता है, तब दूसरे विचार के साथ प्रयोग करें। क्या कारण है कि मनमोहन सिंह वित्तमंत्री के रूप में सफल रहे और उनका कार्यकाल भारत के सभी वित्तमंत्रियों में सर्वाधिक सफल माना गया?

इसलिये कि उन्होंने नये विचारों पर प्रयोग किये। गंभीर आलोचनाओं के बावजूद उन्होंने पिटी-पिटार्ड लीक पर चलने से इन्कार कर दिया।

पं. जवाहर लाल नेहरू आम लोगों में इतने लोकप्रिय क्यों थे? इसलिये कि वे अपनी कार्य शैली में नवोन्मेषक और अधुनातन थे।

जो व्यक्ति नये विचारों का प्रवर्तक है वही नेता हो सकता है और अपनी टीम में विश्वास पैदा कर सकता है। सेनाध्यक्षों और लोकसेवकों, दोनों के लिये यह बात सही साबित होती है।

कार्य निस्तारण में तत्परता

एक अन्य महत्वपूर्ण तथ्य जो आपकी सार्वजनि छवि को निश्चित करता है, वह कार्य निस्तारण की तत्परता है। आपका लक्ष्य होना चाहिए कि सारी फाइलों का निस्तारण उसी दिन कर सकें, जिस दिन वे प्राप्त होती हैं।

हर कागज उन व्यक्तियों के लिये महत्वपूर्ण होता है जिसने उसे भेजा है और जिसके बारे में भेजा गया है। वह आपके निर्णय की प्रतीक्षा कर रहा है। जो कागज आपके पास आ रहे हैं, उनमें कुछ ऐसी महत्वपूर्ण सूचनाएं भी हो सकती हैं जो हो सकता है कि आपकी कार्यप्रणाली को प्रभावित करें या आपके विभाग के लिए जीवनदायिनी हों। इसलिये जरूरी है कि प्रत्येक कागज को उसी दिन मध्य रात्रि से पूर्व देख लें, ताकि आप अगले दिन की लड़ाई लड़ने के लिए तैयार रहें।

फाइलों का त्वरित निस्तारण कार्यालय में भ्रष्टाचार की संभावनाओं को भी नष्ट करेगा। विलम्ब हमेशा भ्रष्टाचार को पनपने का अवसर देता है। दूसरों को मौका मिलता है कि वे अपने विवेक से महत्वपूर्ण फाइलें आपके सामने प्रस्तुत करें। इससे आप दूसरों पर अधिक आश्रित हो जाते हैं।

याद रखें कि काम ज्यामितीय ढंग से बढ़ते हुए इकट्ठे हो जाते हैं। मनोवैज्ञानिक रूप से कागजों का ढेर आपको तथा दूसरों को भी तनावग्रस्त बना देगा। विलम्ब से चारों ओर तनाव का सृजन होता है। फाइलों को अगले दिन विचार के निहित एक तरफ रखने की आदत से भी बचें। अगला दिन शायद ही कभी आता है।

प्रत्येक दिवस उस दिन की समस्याओं को लेकर आता है, इसलिए विगत दिवस का महत्व विगत दिवस की पत्रावली के साथ ही समाप्त हो जाता है।

किनारे की गयी पत्रावलियाँ ढेर के रूप में बढ़ती रहेंगी यदि आप उनके निस्तारण की विशेष व्यवस्था नहीं करते। यदि ऐसी पत्रावलियाँ हैं, जिनका आप गहन अध्ययन करना चाहते हैं तो बेहतर है कि किसी निरीक्षण भवन या ऐसे एकान्त स्थान पर चले जाएं जो आप के परिचितों

के लिये अपिरिचित हो और उन पत्रावलियों पर काम करें। ऐसी अध्ययन योग्य पत्रावलियों का निस्तारण भी एक सुनियोजित तथा सुविचारित प्रणाली से करना चाहिए, अन्यथा उनकी गति रुक जायेगी और आपकी बदनामी भी होगी।

किसी भी पत्रावली पर बिना पढ़े हस्ताक्षर न करें। याद रखें कि जैसे ही आप किसी पत्रावली पर हस्ताक्षर करते हैं या कुछ लिखते हैं, आप उस पत्रावली पर लिये गये निर्णय की जिम्मेदारी ले लेते हैं।

अपने हस्ताक्षर से आप उस पत्रावली में प्रस्तावित सभी बातों को अपनी स्वीकृति दे देते हैं और यह बहाना नहीं कर सकते कि आपने अपने मातहत पर भरोसा किया था। वह बॉस अच्छे नहीं कहे जा सकते जो अपने मातहतों पर दोषारोपण करते हैं या जिम्मेदारी लेने से बचते हैं।

अपने निर्णयों को स्वीकारने का साहस रखें। ऐसा करके आप अपने अधीनस्थों में विश्वसनीयता की छवि विकसित करेंगे। वे इस बात पर दृढ़ विश्वास करेंगे कि आप जो कहते या लिखते हैं, उस पर अडिग रहते हैं। वे आपके बारे में बाहर भी प्रशंसा करेंगे।

पत्रावलियों के निस्तारण में यह भी सुनिश्चित करें कि आपके मातहतों की निजी समस्याओं से सम्बन्धित पत्रावलियां जैसे भविष्यनिधि, अवकाश, अग्रिम वेतन या बिलों की स्वीकृति आदि का निस्तारण तुरन्त हो जाये। प्रत्येक व्यक्ति अपनी निजी समस्याओं को ज्यादा महत्व देता है और कोई अधीनस्थ आपसे अपनी निजी समस्याओं के प्रति सहानुभूतिपूर्ण दृष्टिकोण की अपेक्षा करता है।

व्यवहार में जनसंपर्क : ग्रेटर नोएडा में औद्योगिक प्राधिकरण की स्थापना

लोक सेवक के लिए सबसे कठिन तथा रोमांच भरे कामों में से एक काम किसी नये विभाग या संगठन या आजकल एक प्राधिकरण की भी स्थापना होता है।

यह मुश्किल इसलिये है कि इसकी शुरुआत बिल्कुल जमीन से उपजी एक कौंपल की तरह होती है और रोमांचकारी इसलिए कि एक जीवन्त संगठन का सृजन एक बच्चे की तरह है, जिससे आपका जीवन भर का संबंध स्थापित हो जाता है।

प्रबन्धन के बारे में आपको जितने विचार सिखाये जाते हैं, वह सब आप इसमें लगा देते हैं और उस संगठन को विकसित होते हुए देखते हैं।

जब कोई व्यक्ति बिल्कुल प्रारम्भ से कार्य शुरू करता है तो उसे भारी संख्या में लोगों से मिलना-जुलना और काफी बड़ी संख्या में संगठनों के साथ विचार-विनिमय करना होता है।

नये ग्रेटर नोएडा प्राधिकरण की स्थापना एक ऐसा ही अनुभव था। नोएडा पहले से ही स्थापित एक शहर था जिसने दिल्ली के औद्योगिक और रिहायशी दोनों तरह की आबादी के लोगों को आकर्षित किया था।

ग्रेटर नोएडा का विचार इसीलिए आया कि यह देखा गया कि नियोजित नोएडा के क्षेत्रफल के बाहर अनधिकृत कालोनियां कुकुरमुत्ते की तरह फैल रही थीं। यदि उन्हें नहीं रोका जाता तो इस क्षेत्र के व्यवस्थित विकास के रास्ते में संकट पैदा हो जाता।

अतः सरकार ने 105 गांवों को मिलाकर ग्रेटर नोएडा के नाम से नये प्राधिकरण की स्थापना का निर्णय लिया। अधिसूचना जारी हो गयी थी और आई.ए.एस. के पच्चीस साल की सेवा के एक अनुभवी अधिकारी फरवरी, 1991 में इसके प्रथम चेयरमैन तथा प्राधिकरण के मुख्य कार्यकारी अधिकारी नियुक्त हुए।

नव नियुक्त चेयरमैन ने नोएडा के चेयरमैन के कक्ष में एक सोफे पर बैठकर अपना आफिस शुरू कर दिया। बाद में उन्हें एक टेलीफोन और निजी सहायक (पर्सनल असिस्टेंट) भी चेयरमैन नोएडा द्वारा उपलब्ध कराया गया।

नोएडा के चेयरमैन बहुत अधिक सहयोगी प्रवृत्ति के थे। वे कार्य के प्रति बहुत वफादार तथा नये चेयरमैन के मित्र थे। नये चेयरमैन विगत में मुख्यमंत्री के सचिव जैसे महत्वपूर्ण और संवेदनशील पदों पर रहे थे लेकिन हमेशा बहुत शांत और सब लोगों के साथ निष्पक्ष रहे थे।

उन्होंने कभी भी अपना अनावश्यक प्रभुत्व नहीं जमाया, इसलिए सभी लोग उनका सम्मान करते थे। इन सबका लाभ उन्हें नयी नियुक्ति में मिला। जनसंपर्क में एक पाठ उन्होंने सीखा था कि यदि आप महत्वपूर्ण संवेदनशील पद पर हैं तो अहंकारी या ज्यादा प्रभाव जमाने वाले न बनें।

किसी भी पद पर आप स्थायी रूप से नहीं रहते हैं। याद रखें कि आने वाले सालों में, हो सकता है कि आप मेज के दूसरी तरफ बैठे हों।

नोएडा के चेयरमैन के सक्रिय सहयोग से नये चेयरमैन ने नोएडा के ही परिसर में पृथक कार्यालय के लिये प्रार्थना की।

यह बात भी मान ली गयी। चेयरमैन ने अपनी सीमाओं से बाहर जाकर अपने अभियन्ताओं तथा स्टाफ की सहायता से नये आफिस की स्थापना में सहायता की।

नोएडा का कुछ स्टाफ भी प्रतिनियुक्ति पर नोएडा प्रशासन द्वारा भेजा गया। नये चेयरमैन ने चेयरमैन नोएडा को चाहे सार्वजनिक स्थल हो, धन्यवाद देने का जहाँ भी मौका मिला, कोई भी अवसर नहीं खोया। यह आभार प्रदर्शन हमेशा भारी कृतज्ञता एवं भाईचारे की भावना से किया गया।

इन भावनाओं का सदैव प्रत्युत्तर मिलता है। उन दोनों के बीच सकारात्मक और सुखद मैत्री भाव था। वे समारोहों में साथ शामिल होते थे। यदि उनमें एक आमंत्रित होता था तो वह सुनिश्चित करता था कि दूसरे के पास भी निमंत्रण अवश्य पहुंचे। यद्यपि नये चेयरमैन वरिष्ठताक्रम में नोएडा चेयरमैन से सीनियर थे, लेकिन चेयरमैन नोएडा के पद की पोजीशन के कारण नये चेयरमैन भी चेयरमैन नोएडा को वही सम्मानजनक स्थान देते थे।

इस प्रकार जनसंपर्क में यह दूसरा जरूरी पाठ है कि अपने रवैये में सकारात्मक तथा सहायक बनें। कभी भी नकारात्मक विचार न रखें। किसी व्यक्ति को उसका उचित सम्मान दें। कोई भी संगठन जब सौहार्दपूर्ण वातावरण में पोषित होता है तो वह संगठन अच्छी प्रगति करता है। तीखेपन, कडवाहट, रैंक की हठवादिता से बचें, अपने संगठन के ध्येय को ही सबसे ऊपर रखें। ये ध्येय पद या प्रतिष्ठा से ऊपर हैं।

सबसे महत्वपूर्ण चुनौती स्थानीय जनता पर विजय प्राप्त करने की थी, जो वहाँ पर प्राधिकरण की स्थापना से प्रभावित होने जा रही थी।

भूमि का बड़ा भाग अधिग्रहीत किया जाना था। लोग अनिश्चय की मनःस्थिति में थे।

क्या उनकी जमीन भी अधिग्रहीत कर ली जायेगी? क्या उनके मकान भी नये प्राधिकरण द्वारा ले लिये जायेंगे? उन्हें उसकी कितनी क्षतिपूर्ति मिलेगी? प्राधिकरण की स्थापना से उन लोगों को क्या लाभ होगा?

उत्सुक ग्रामीण आते थे और इस संबंध में पूछताछ करते थे। क्योंकि प्राधिकरण अभी शुरू ही हुआ था और वहाँ कोई मास्टर प्लान नहीं था, इसलिये इन प्रश्नों का जवाब देने का कोई तरीका नहीं था। नये चेयरमैन ने अनुभव किया कि इस स्थिति से लोगों के मन में प्राधिकरण के प्रति शंकाएं उठ रही थीं। प्राधिकरण की उपस्थिति को स्वीकारना और प्राधिकरण की स्थापना से उनको लाभ होगा, यह बात उनके मन में नहीं बैठ पा रही थी।

स्थानीय राजनैतिक नेताओं ने भी प्राधिकरण के विरुद्ध बोलना शुरू कर दिया। गांवों में प्राधिकरण के विरुद्ध सार्वजनिक सभायें होने लगीं। राजनीतिज्ञों द्वारा गांव के लोगों के मन में सब तरह की गलत धारणायें भरी जाने लगीं।

प्राधिकरण के चेयरमैन ने महसूस किया कि इस विषय पर शीघ्र ही कोई कार्यवाही की जानी चाहिए। जिलाधिकारी की सहायता से उन्होंने प्राधिकरण के क्षेत्र में आने वाले जिले के प्रत्येक ब्लाक में सार्वजनिक सभायें आयोजित कीं।

वहाँ तीन ब्लाक थे। प्रत्येक ब्लाक के लिए अलग-अलग तिथियां

निर्धारित की गयी थीं। ब्लाक के सभी प्रधानों को बैठक के लिये आमंत्रित किया गया। पहली बैठक के दौरान लोगों के मन में संदेह तथा अविश्वास की भावनाएं थी। चेयरमैन शेर को उसी की मांद में चुनौती दे रहे थे और जनता के लिये यह सब कुछ एकदम नया था। खैर, जो कुछ भी हो, प्रधानों को यह विचार पसंद आने लगा।

चेयरमैन ने लोगों से खुलकर प्रश्न पूछने के लिए कहा। सभी के अधिकांश प्रश्न भारी क्षतिपूर्ति, भूमि अधिग्रहण से होने वाले लाभों, उनके परिवार के सदस्यों को नौकरी गांवों को दिये जाने वाले लाभों वगैरह से संबंधित थे। क्या उनके घर नष्ट किये जायेंगे? चेयरमैन ने एक भी प्रश्न को दबाने की कोशिश नहीं की। उन्होंने उन सभी प्रश्नों के उत्तर दिये जिनके उत्तर वह दे सकते थे। अन्य अनुत्तरित प्रश्नों को वे लिख लेते। लोगों से कहा गया कि वे इन प्रश्नों के लिये चेयरमैन के कार्यालय में आकर पूछ-ताछ कर सकते हैं।

चेयरमैन भीड़ के साथ घुले मिले भी, स्थानीय मंदिरों में गये और स्थानीय लोगों के साथ चाय पी।

दूसरी सभा एक अन्य ब्लाक में थी। वहां उपस्थिति कम थी क्योंकि ऐसे राजनीतिज्ञ, जो प्राधिकरण के विरुद्ध थे, लोगों को मीटिंग में न जाने के लिये उकसा रहे थे। फिर भी अधिकतम प्रधान मीटिंग में शामिल हुए और उनके प्रश्न भी उसी तरह के थे।

चेयरमैन अपने साथ लाये मीडिया प्रतिनिधियों से वार्ता करने में काफी सजग थे। फोटोग्राफर भी साथ गये थे। मीटिंग के अगले दिन ही समाचार सारे स्थानीय समाचार पत्रों के माध्यम से फैल जाना था। 'फीड बैक' से जो जानकारी मिली वह यह थी कि गांव के लोगों में चेयरमैन के प्रति उत्सुकता थी जो लोगों के बीच ही चल रहे थे और नये प्राधिकरण के विचार को स्थापित करने का प्रयास कर रहे थे।

तीसरी सभा में लोगों की उपस्थिति सबसे ज्यादा थी। पहली सभाओं में दिये गये जवाबों से गांव वालों ने यह स्वीकार करना शुरू कर दिया था कि चेयरमैन ईमानदारी से गांव वालों की मदद करना चाहते हैं।

सभा के तुरन्त बाद चेयरमैन द्वारा की गयी कार्यवाहियों की लोगों द्वारा

सराहना की गयी। धीरे-धीरे लोग प्राधिकरण में विश्वास करने लगे। चेयरमैन उनकी मदद करने के लिये हमेशा उत्सुक थे। वे गांव के समारोहों में भाग लेते थे, चाहे प्रधान के बेटे की शादी हो या गांव के किसी लड़के का मुंडन।

ग्रामीणों द्वारा मिली इस स्वीकृति के बाद उन लोगों की मांगों को, जो उनके साथ हुई बैठकों में ग्रामीणों द्वारा उठायी गयी थीं, प्राथमिकता दी गयी। रोजगार पहली समस्या थी। चेयरमैन ने स्थानीय उद्योगपतियों से बातचीत करके उनके प्रतिष्ठानों में रिक्त स्थानों में स्थानीय लोगों को ही रखे जाने के लिये उन्हें समझाया। एक 'रोजगार मेला' आयोजित किया गया और सौ के लगभग ग्रामीण युवा विभिन्न नौकरियों के लिये चुने गये। गतिरोध टूट गया था। गांव के लोग प्राधिकरण को मित्र मानने लगे थे।

आज ग्रेटर नोएडा प्राधिकरण प्रगति के पथ पर तेजी से अग्रसर है और स्थानीय लोग प्राधिकरण के विकास की योजनाओं, उपलब्धियों और लक्ष्यों को प्राप्त करने में सक्रिय भागीदारी निभा रहे हैं।

1907
6-1-100



लेखक

डॉ० योगेन्द्र नारायण 1965 बैच के उत्तर प्रदेश कैडर के आई ए एस. अधिकारी हैं। 26 जून, 1942 को जन्मे योगेन्द्र नारायण ने इलाहाबाद विश्वविद्यालय से राजनीति शास्त्र में परास्नातक की डिग्री प्राप्त की। परास्नातक डिग्री में प्रथम स्थान पाने के लिए वे स्वर्णपदक से सम्मानित किये गये।

आई.ए.एस. सेवा में आने के बाद भी डॉ० योगेन्द्र नारायण ने अपनी शिक्षा को ग्लासगो विश्वविद्यालय, यूनाइटेड किंगडम से विकसित अर्थशास्त्र में डिप्लोमा करके नयी शुरुआत दी। उसके बाद लोक प्रशासन भारतीय संस्थान, नयी दिल्ली से 1991 में लोक प्रशासन में एम० फिल० किया और भारत में सूचना के अधिकार का विश्लेषण (ऑपरेशनलाईजेशन आफ दि राइट टू इन्फार्मेशन) विषय पर चंडीगढ़ विश्वविद्यालय से वर्ष 1998 में पी०एच०डी० की उपाधि प्राप्त की। वर्ष 1973-76 और 1976-77 में वे दो बार मुजफ्फरनगर के जिलाधिकारी रहे तथा कालांतर में लखनऊ के जिलाधिकारी भी रहे। उत्तर प्रदेश के तीन मुख्यमंत्रियों—सर्वश्री श्रीपति मिश्र, नारायण दत्त तिवारी तथा कल्याण सिंह के प्रमुख सचिव के रूप में भी कार्य किया।

सचिव सिंचाई तथा ऊर्जा, उत्तर प्रदेश, राज्यपाल के प्रमुख सचिव, राष्ट्रीय हाईवे प्राधिकरण, भारत सरकार के संस्थापक चेयरमैन जैसे महत्वपूर्ण पदों को भी सुशोभित किया।

2 अप्रैल 1998 को प्रदेश के मुख्य सचिव के रूप में कार्यभार संभालने से पूर्व आप सचिव भूतल परिवहन, भारत सरकार के रूप में नियुक्त थे। कविता लिखना व नाटकों में भाग लेना डॉ० योगेन्द्र नारायण के शौक हैं।

मुद्रक :